

2009

társadalmi felelősségvállalási jelentés





2009

társadalmi felelősségvállalási jelentés



# Tartalom

5	A jelentésről
7	Elnöki köszöntő
8	1. Az OTP Csoport
13	2. Fenntarthatóság és társadalmi felelősségvállalás az OTP Csoport számára
16	3. Vállalásaink teljesülése és jövőbeli céljaink
20	4. A válságot felelősen kezelő Bankcsoport
22	4.1 Ügyfélkapcsolatok
25	4.2 Forrásgyűjtés
26	4.3 Hitelek és hitelezés
27	4.4 Kockázatkezelés
29	5. Felelős pénzügyi szolgáltatás
29	5.1 Felelős termékek
37	5.2 Felelős ügyfélszolgálat
42	6. Felelős működés
43	6.1 Munkavállalóink
50	6.2 Közösségi szerepvállalás
56	6.3 Környezeti hatásaink
63	7. Mellékletek
63	7.1 Ügyfélpanaszok, bírósági és egyéb hatósági eljárások
67	7.2 Munkavállalói statisztikák
69	7.3 A jelentéskészítés alapelvei
70	7.4 Érintetti kapcsolatok
72	7.5 Szervezeti tagságok
74	8. Szószedet
76	9. GRI index

## A JELENTÉSRŐL

A közép-kelet-európai régió meghatározó Bankcsoportjaként, tevékenységünket és annak eredményeit nagy érdeklődés kíséri, ezért fontosnak tartjuk a tájékoztatást, vállalatunk átláthatóságát. Jelentésünk a Bankcsoport 2009-es évi teljesítményét mutatja be, a fenntarthatóság és a társadalmi felelősségvállalás szemszögéből.

A kihívásokra adott válaszainkat mutatjuk be, a felelősségvállalás területei szerint strukturálva. Törekedtünk arra, hogy valamennyi lényeges, az érintettek érdeklődésére számot tartó információt belefoglaljunk a jelentésbe, ugyanakkor az áttekinthető, közérthető maradjon.

Célunk, hogy Társadalmi felelősségvállalási jelentésünk évről évre megújuljon, más megvilágításba helyezzük a fenntarthatóság és a Bankcsoport kapcsolatát. A belső fejlődés, a CSR (corporate social responsibility, vállalatok társadalmi felelősségvállalása) mélyebb megértése, a bővülő adatgyűjtés mellett a jelentéskészítés és a CSR nemzetközi trendjeit is figyelemmel kísérrjük; törekszünk azok beépítésére.

A fenntarthatóság és a társadalmi felelősségvállalás erősítése érdekében fontosnak tartjuk véleménye megismerését, amelyet a [csr@otpbank.hu](mailto:csr@otpbank.hu) e-mailcímen oszthat meg velünk.

### A jelentés határai

A jelentés a vállalatcsoport valamennyi jelentős társaságára kiterjed. Az új adatgyűjtési rendszerünk lehetővé tette, hogy az előző évek törekvéseit folytatva szélesítsük a csoportszinten bemutatott adatok körét.

A jelentésben az „OTP Csoport” alatt a Bankcsoport egészét értjük, valamennyi jelentős vállalattal; az „OTP Csoport, Magyarország” az OTP Bank és a magyarországi leányvállalatok összessége\*; az „OTP Bank” kizárólag az anyavállalatot jelenti. A külön nem jelölt információk a Bankcsoport egészére vonatkoznak.

### GRI megfelelés és minősítés

Jelentésünket továbbra is a GRI (Global Reporting Initiative, Globális Jelentéstételi Kezdeményezés) G3 útmutatója szerint, annak B+ alkalmazási szintjének megfelelően állítottuk össze. A jelentést az elmúlt évekhez hasonlóan a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért minősítette. A minősítés a jelentés utolsó oldalán olvasható.

### További információk

Tevékenységünkről és eredményeinkről bővebb információt kaphat – a 2009 során megújult – honlapunkon: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/CSR>. Részletesebben tájékozódhat Bankcsoportunk tevékenységének általános jellemzőiről, a működésünket meghatározó elvekről, megközelítésekről és politikákról.

\* A gazdasági adatoknál – az Éves jelentéssel összhangban – használjuk az „OTP Core” fogalmát, amely alatt az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarékpénztár és az OTP Faktoring társaságok konszolidált eredményét értjük.





## ELNÖKI KÖSZÖNTŐ

Kedves Olvasó!

Immár negyedik alkalommal adjuk ki Társadalmi felelősségvállalási jelentésünket. Évről évre bővülve, idén már a teljes OTP Csoportra kiterjedő jelentést készítettünk, amelyben beszámolunk a gazdasági, társadalmi és környezeti felelősségvállalásunkról is. Az OTP Bank 2009-ben ünnepelte fennállásának 60. évfordulóját, egy olyan környezetben, amelyre a 2008-ban kirobbant pénzügyi, majd gazdasági válság komoly hatással volt. Több mint egy év távlatából úgy látom, a stabilitásra törekvés, a felelős pénzügyi magatartás és vállalati működés meghozta a gyümölcsét, így Magyarországon továbbra is piacvezetők, a régióban pedig meghatározó pénzügyi szereplők maradtunk. A tavalyi év legjelentősebb feladatai a lakossági ügyfelek hitelállományának, a vállalati ügyfelek finanszírozásának megbízható menedzselése és a humán, illetve természeti erőforrásokkal való felelős gazdálkodás voltak. Az OTP Bank számára mindemellett megkülönböztetett feladatot jelentett a régió eltérő gazdaságaiban működő leányvállalatok irányítása és támogatása. Ugyanakkor a gazdasági környezet változása mellett, az internet rohamos térnyerésével, a fogyasztók tudatosabbá válásával a közvetlen kommunikáció tartalma és formája is kihívás elé állított minket.

A válság egyben megmutatta azt is, hogy a felelős vállalati irányításnak melyek azok az elemei, amelyek valóban beépültek a működésbe. Az OTP Bank továbbra is szem előtt tartotta ügyfelei bizalmának megőrzését, az eredményességet, valamint a transzparens működést. Saját irányelveink és a külső körülmények hatására, felelős működésünk legfontosabb eleme a pénzügyi szolgáltatások fejlesztése volt. A jelentés részletesen foglalkozik azzal, milyen lépéseket tettünk a felelős hitelezés, a meg-

takarítások ösztönzése és az adósvédelem terén. Az eddigieknél is nagyobb hangsúlyt helyeztünk ügyfeleink igényeire, így számos termék, szerződés, a fiókok kialakítása, tájékoztató anyagaink nyelvezetének egyszerűsítése, a honlapunk, valamint az ügyfélkezelés módjának fejlesztése során is figyelembe vettük elvárásaikat.

Szintén kiemelt figyelmet fordítottunk munkatársaink fejlődésére. Az OTP Csoport egyre több tagjára terjesztjük ki az egységes teljesítményértékelés rendszerét, a karrierprogramot, és a Bankcsoporton belül több jó gyakorlat válik ismertté és alkalmazottá. Előrébb tartunk abban is, hogy a fenntarthatóságot jellemző adatok gyűjtését beépítettük a vállalati jelentéstételi rendszerbe, így tevékenységünkről pontosabb képet kapunk mi és külső érintettjeink is. Társadalmi felelősségvállalásunkban továbbra is lényeges szerepet kapnak az esélyteremtést, illetve közösségépítést szolgáló támogatások, és örömmel látjuk, hogy egyre több munkatársunk vállal aktív szerepet ezekben a programokban.

Büszkék vagyunk arra, hogy munkánkat a szakma is elismeri, hiszen 2009-ben a MasterCard – Az év Bankja versenyen több kategóriában elismerésben részesültünk. „Az év Bankja” cím mellett elnyertük „A válságot legjobban kezelő Bank 2009” címet is. A fiatalok körében a legvonzóbb magyarországi munkahelyek között szerepelünk.

A jövőben is nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a főtevékenységünkhöz kapcsolódva gazdasági, társadalmi felelősséget vállaljunk, kockázatkezelési politikánkkal, termékeinkkel és ügyfélkiszolgálással. Kiemelt fontosságúnak tekintjük a jövő generációjának fejlődését, így a banki termékeken, szolgáltatásokon és a Fáy András Alapítványunkon keresztül erősebb kapcsolatra törekszünk velünk. Támogatási gyakorlatunkban keressük az együttműködési lehetőséget, amelyek közös programokban, aktivitásban valósulnak meg.

Évtizedek alatt a gazdaság és a társadalom meghatározó szereplőivé váltunk, ami számos leányvállalatunkra jellemző. Fontosnak tartjuk, hogy tevékenységünket minél több érintett fél megismerje.

Dr. Csányi Sándor

Elnök-vezérigazgató



## Az OTP Csoport



Az OTP Csoport a legnagyobb közép-kelet-európai független Bankcsoport, amely több mint 12 millió ügyfelének nyújt univerzális pénzügyi szolgáltatásokat, a régió kilenc országában, 1650 bankfiókból álló hálózatán, 4 000 egységet meghaladó ATM-hálózatán és az elektronikus csatornákon keresztül.

### Stratégiai célunk

Célunk, hogy teljesítményünk az európai élvonalhoz hasonlítva is kiemelkedő legyen. Innovatív képességünk erősítésével törekszünk az egyes ügyfélcsoportok igényeihez igazodó szolgáltatások folyamatos fejlesztésére. Kulcsfontosságúnak tartjuk a működési folyamatok racionalizálását, a csoporton belüli szinergiák kiaknázását Magyarországon és nemzetközi szinten egyaránt. Stratégiánkban kiemelt szerepet kap a felkészült, lojális ügyintézői bázis kialakítása és fenntartása, valamint a tehetséges szakemberek megtartása.

### Stratégiai alkalmazkodás a válság hatására

A pénzügyi válság és a globálissá váló recesszió hatására a Bankcsoport a biztonságos működésre, valamint a prudens céltartalékolásra helyezte a hangsúlyt és stratégiáját is a megváltozott működési környezethez igazította. 2008

közepétől az OTP Bank a külföldi leánybankokat stratégiai és portfólió-befektetések mentén kategorizálja, és az erőforrások allokációja szintén e kategóriák alapján történik.

A 2009-es év első felét a visszafogott hitelezési aktivitás, a betéti és más forrásgyűjtési termékek értékesítésének fókusza jellemezte. A fizetési nehézséggel szembesülő ügyfeleinknek megújult adósvédelmi programmal állunk rendelkezésére. Az év második felében a források bővülésével ismét erősödött hitelezési tevékenységünk, amit mind a jellemzően jóval a szabályozói minimum feletti leánybanki tőke megfelelési mutatók, mind a bőségesen rendelkezésre álló likviditási tartalékaink lehetővé tettek.

Kiemelkedő eredménynek tartjuk, hogy számos egyéb díj mellett az OTP Bank nyerte el „A válságot legjobban kezelő bank 2009” címet a MasterCard® – Az év bankja versenyen.



## A nemzetközi Bankcsoport

### OTP Csoport

Fiókok száma	1 653
Alkalmazottak száma*	35 925
Ügyfélszám	~12,2 m
Mérlegfőösszeg	9 755 mrd Ft
Kifizetett adók összege	82 mrd Ft
Alkalmazottak képzésének költsége	805 m Ft
Adományozás összege	~433 m Ft
Akadálymentes fiókok aránya	47%
Egy főre eső energiafogyasztás	31,78 GJ
Egy főre eső vízfogyasztás	10 m <sup>3</sup>
Egy főre eső CO <sub>2</sub> kibocsátás	1,34 t
Összes papírfelhasználás	4 304 t

### OTP Core\*\* (Magyarország)

Fiókok száma	405
Alkalmazottak száma	8 033
Ügyfélszám	~4,6 m
Mérlegfőösszeg	5 805 mrd Ft
Piaci részesedés**	28,4%

### OTP Banka Hrvatska (Horvátország)

Fiókok száma	105
Alkalmazottak száma	1 003
Ügyfélszám	~455 e
Mérlegfőösszeg	469 mrd Ft
Piaci részesedés	4,4%

### CKB (Montenegró)

Fiókok száma	40
Alkalmazottak száma	507
Ügyfélszám	~320 e
Mérlegfőösszeg	235 mrd Ft
Piaci részesedés	26,1%

### OTP Banka Slovensko (Szlovákia)

Fiókok száma	77
Alkalmazottak száma	607
Ügyfélszám	~188 e
Mérlegfőösszeg	375 mrd Ft
Piaci részesedés	2,9%

### JSC OTP Bank (Ukrajna)

Fiókok száma	206
Alkalmazottak száma	4 550
Ügyfélszám	~282 e
Mérlegfőösszeg	711 mrd Ft
Piaci részesedés	6,4%

### OTP Bank Russia (Oroszország)

Fiókok száma***	278
Alkalmazottak száma****	14 984
Ügyfélszám	~2,56 m
Mérlegfőösszeg	580 mrd Ft
Piaci részesedés	~1,15%



### OTP Banka Srbija (Szerbia)

Fiókok száma	50
Alkalmazottak száma	781
Ügyfélszám	~356 e
Mérlegfőösszeg	127 mrd Ft
Piaci részesedés	1,5%

### DSK Csoport (Bulgária)

Fiókok száma	386
Alkalmazottak száma	3 601
Ügyfélszám	~2,97 m
Mérlegfőösszeg	1 207 mrd Ft
Piaci részesedés	29,3%

### OTP Banka Romania (Románia)

Fiókok száma	106
Alkalmazottak száma	1 094
Ügyfélszám	~206 e
Mérlegfőösszeg	366 mrd Ft
Piaci részesedés	2,3%

Az adatok (auditált, IFRS) 2009.12.31-re, illetve 2009-re vonatkoznak. A térképen a Bank neve után az akvizíció éve szerepel.

\* minden esetben a foglalkoztatottak összesen, a hazai adatok csak az OTP Core adatait tartalmazzák

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

\*\*\* a hazai csoporttagok hitelintézeti rendszerben mért aggregált piaci részesedése

\*\*\*\* a piaci részesedés minden esetben a retail hitelek piaci részesedése

\*\*\*\*\* Az adat tartalmazza a Bank alkalmazásában lévő ügynököket is, a 60 óra alatti részmunkaidős dolgozók száma 6 127 fő

## OTP Bank és Bankcsoport szerepe a gazdaságban

Az OTP Csoport fontos szerepet tölt be a közép-kelet-európai régió gazdaságában, a teljes Bankcsoport bruttó ügyfélhiteleinek összege 2009 végén meghaladta a 6800 milliárd Ft-ot, ügyfélbetéeteinek összege az 5600 milliárd Ft-ot. Összehasonlításként: a hitelek nagysága Magyarország elmúlt évi GDP-jének 26%-ával, míg a betétek mértéke közel 22%-ával volt egyenlő. A magyarországi OTP Core bruttó ügyfélhitelei és ügyfélbetétei a hazai GDP közel 13-13,4%-ával egyenlők. A Bankcsoport ügyfélkörében a lakosoknak kiemelt szerepe van, a hitelek közel kétharmada a lakossági, a mikro- és kisvállalati szek-

tor gazdálkodását támogatta, emellett a betétek közel háromnegyede is e szektorból származik. A keletkezett és felosztott gazdasági érték az érintettek közötti pénzáramokra helyezi a hangsúlyt, azt mutatja meg, hogy a bevétel milyen arányban, és kik felé került felosztásra. A bevételek az OTP Core és az OTP Csoport szintjén is nőttek az előző évhez képest, amely a nettó kamatbevételek emelkedésének köszönhető. A nettó díj- és jutalékbevételek az üzleti volumenek és tranzakciós bevételek csökkenése miatt mérséklődtek, hasonlóan az egyéb nem kamatjellegű bevételekhez. 2009-ben a Bank-

csoport a működési folyamatok racionalizálására és a költséghatékonyság növelésére kiemelkedően nagy hangsúlyt fektetett, melynek eredményeként csökkentek a működési költségek és a személyi jellegű kifizetések is. Csoportszinten a dologi kiadások 6%-kal, a személyi jellegű kiadások 7%-kal mérséklődtek a 2008-as évhez képest, döntően a létszámcsökkentés, a hálózatbővítés leállítása, illetve egyes országokban a fiókbezárások miatt.

Az OTP Core esetében kismértékben emelkedtek a személyi és dologi kiadások. Az adományozás és szponzoráció összege az OTP Core, illetve a Bankcsoport szintjén egyaránt emelkedett, mértéke ugyanakkor a csoportszintű kiadások csökkenéséhez képest elhanyagolható. (A pénzügyi, gazdasági adatokról bővebben a honlapunkon elérhető Éves jelentésből tájékozódhat. [https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR\\_Eves\\_jelentes#2009](https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes#2009))

## Keletkezett és feloszlott gazdasági érték 2009

(konszolidált, auditált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján, millió Ft)			OTP Core*	OTP Csoport
I.	Megtermelt közvetlen gazdasági érték	= 1	445 574	786 084
1.	Értékesítés nettó árbevétele	Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel (nettó díjakkal) (korrigált)	445 574	786 084
II.	Felosztott gazdasági érték	= 2+3+4+5	190 460	325 089
2.	Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések	Működési költségek – Személyi jellegű ráfordítások – Értékcsökkenés – Társasági adóalapot csökkentő adók	76 912	117 735
3.	Alkalmazotti bérek és juttatások	Személyi jellegű ráfordítások	79 567	155 516
4.	Kifizetett adók	Összes adófizetési kötelezettség (bérjárulék nélkül)	33 175	50 376
5.	Közösségi befektetések	Adományozás és szponzoráció	806	1 462
III.	Visszatartott nyereség	= 1-(2+3+4+5)	255 114	460 995

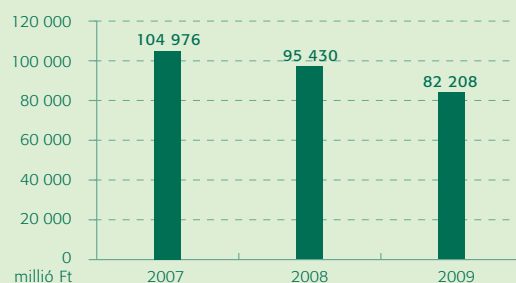
\*Az OTP Bank, az OTP Jelzálogbank, az OTP Lakástakarékpénztár, az OTP Faktoring beszámolója alapján

Az OTP Csoport adózás előtti eredménye – a kockázati költségek jelentős mértékű növekedése miatt – 31%-kal mérséklődött az előző évhez képest. Elsősorban emiatt csökkent a Bankcsoport adófizetési kötelezettsége, ugyanakkor az OTP Csoport továbbra is a közép-kelet-európai régió jelentős adófizetője.

Az OTP Bank 2009-ben 1 355 millió Ft értékben vett igénybe K+F (kutatás-fejlesztési) támogatást, illetve 1 170 millió Ft adókedvezményben részesült, amely a korábbi évekhez hasonlóan filmtámogatáshoz kapcsolódik, a kedvezmény

filmgyártás anyagi támogatása esetén vehető igénybe. Hozzájárulásunkkal elsősorban dokumentumfilmek, ismeretterjesztő filmek, illetve gyermek, animációs filmek, de kísérleti filmek megvalósításához is segítséget nyújtottunk (pl. Kezedben a tudás, A magyar korona évszázada, Egyenlő esélyeket mindenkinek!). A hazai és külföldi leányvállalatok esetében nem jellemző az állami támogatások igénybe vétele, ugyanakkor a leányvállalatok információszolgáltatása nem teljes körű ez ügyben. A leányvállalatok közül az OTP Ingatlan vett igénybe állami támogatást 3 millió Ft értékben.

## Az OTP Csoport adófizetési kötelezettsége



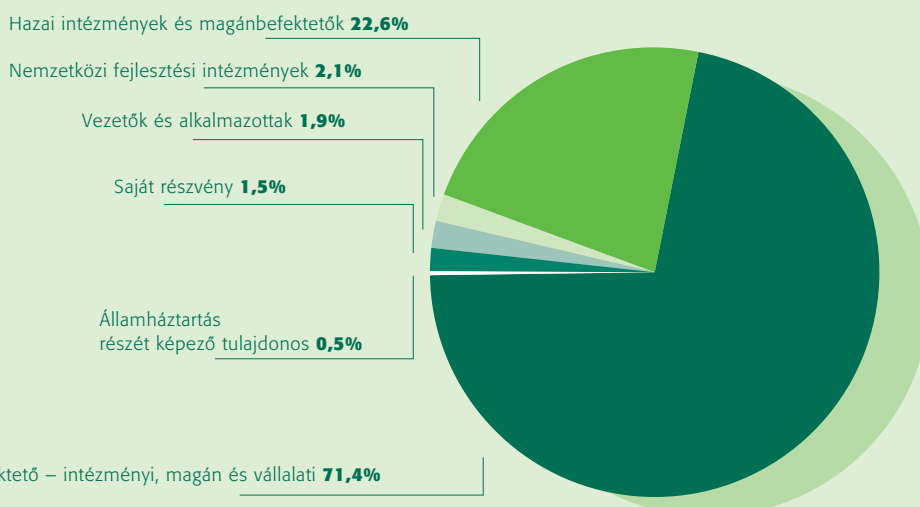
Az ábra tartalmazza a társasági adókat, az eredményt csökkentő adókat és a bérjárulékot is, az előző évek adatai ennek megfelelően kerültek felülvizsgálatra.

## Tulajdonosok

2009-ben kismértékben módosult az OTP Csoport tulajdonosi szerkezete az előző évhez képest. A külföldi befektetők súlya tovább csökkent, ugyanakkor a hazai befektetők – magánszemélyek és intézményi befektetők – részesedése nőtt. A befektetőkkel és elemzőkkel folytatott kommunikáció szerepe felértékelődött. Az információ-igényt a legmagasabb szinten igyekszünk kiszol-

gálni, ennek megfelelően kiemelten kezeltük az elemzőkkel folytatott konzultációkat, a széles körű, hiteles információszolgáltatást. A megnövekedett számú hazai kisbefektetők tájékoztatása érdekében Bankunk előadóként vett részt a portfolio.hu által szervezett Tőzsdenapon. A befektetői kommunikációban a felső vezetés is aktív szerepet vállalt.

### Tulajdonosi szerkezet részesedés alapján (2009. december 31.)



\* Állami tulajdonban lévő részvény nincsen.

### Tulajdonos

(5%-nál nagyobb tulajdonosok)	Részesedés	Szavazati arány
Groupama Csoport	9,16%	9,31%
Medget, Timur és Ruszlan Rahimkulov	8,74%	8,87%
Magyar Olaj és Gázipari Nyrt. (MOL)	8,57%	8,70%

### A BÉCSI ÉRTÉKTŐZSDE FENNTARTHATÓSÁGI RÉSZVÉNYINDEXE

A Bécsi Értéktőzsde 2009 elején indította el a CEERIUS (CEE Responsible Index Universe) fenntarthatósági indexet, melyet az év végén 16 részvény alkotott. Az indexbe a közép-kelet-európai régió azon – tőzsdén jegyzett – vállalatai kerülhettek be, amelyek a független osztrák tanácsadó cég, az RFU (Reinhard Friesenbichler Unternehmensberatung) társadalmi, környezeti és gazdasági szempontokat figyelembe vevő fenntarthatósági elemzése alapján a legjobb értékelést kapták.

Az euróban számolt indexben a legnagyobb, 20%-ot is meghaladó súllyal az OTP Bank rendelkezett 2009 végén. A mutató kezdő értékét a bevezetésekor 1000 pontban rögzítették, 2009. december 31-én 1439 ponton állt.



# 2

## Társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság az OTP Csoport számára

A fenntarthatóság az OTP Csoport számára az ügyféligényekhez illeszkedő – megtakarításukat és pénzügyi biztonságukat szavatoló – pénzügyi szolgáltatásnyújtás, amelyet a társadalom és a környezet irányában is etikusán eljárva valósít meg. A gazdasági válság hatására előtérbe került a fenntarthatóság és a bankok kapcsolata.

### A társadalmi felelősségvállalás és fenntarthatóság feladatai

Az OTP Csoport a fenntarthatóság kérdését a kezdetektől a Bankcsoport főtevékenységéhez kapcsolva kezelte, a gazdaság – társadalom – környezet hármásából azon területekre fókuszálva, amelyekre tevékenysége jelentős hatást gyakorol.

A fenntarthatóság kihívásai, a globális társadalmi és környezeti konfliktusok az OTP Csoport számára is feladatot jelentenek. Ezen kihívások megoldásait elsősorban a pénzügyi szolgáltatásnyújtás folyamatában törekszünk megtalálni, emellett támogatással, adománnyal segítjük a problémák kezelését.



A fenntarthatóság kihívásai	Az OTP Csoport szerepvállalása, válasza
Pénzügyi, gazdasági válság	<ul style="list-style-type: none"> <li>– felelős, prudens hitelezés (szigorú, konzervatív hitelbírálat)</li> <li>– a hitelezés folyamatosságának biztosítása</li> <li>– megtakarítások ösztönzése</li> <li>– kockázatkezelés erősítése</li> <li>– adóvédelem</li> <li>– pénzügyi tájékozottság és kultúra fejlesztése</li> <li>– transzparencia fokozása</li> </ul>
Kiegyenlített gazdasági, társadalmi fejlődés: hátrányos helyzetűek számának növekedése, társadalmi csoportok leszakadása	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pénzügyi szolgáltatások széles körű elérhetőségének biztosítása</li> <li>– pénzügyi tájékozottság és kultúra fejlesztése</li> <li>– felelős hitelezés</li> <li>– öngondoskodás pénzügyi eszközeinek elérhetősége</li> <li>– széles körű, a vidéki térségekben is jelenlévő foglalkoztatás</li> <li>– beszállítók alkalmazása megrendeléseken keresztül</li> <li>– adományozás, támogatás</li> </ul>
Természeti erőforrások kimerülése, klímaváltozás	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pénzügyi szolgáltatások közvetett környezeti kockázatainak vizsgálata (jogszabályi megfelelés, kockázatkezelés)</li> <li>– a működés környezetterhelésének mérséklése (energiahatékonyság, papírfelhasználás csökkentése)</li> </ul>
Betegségek terjedése, egészségmegőrzés	<ul style="list-style-type: none"> <li>– egészséges munkakörülmények, munkahelyek biztosítása</li> <li>– munkatársak segítése és tájékoztatása az egészséges életmóddal, betegségekkel kapcsolatban</li> <li>– adományozás, közösségi szerepvállalás</li> </ul>
Bűncselekmények terjedése, szélsőséges nézetek térnyerése	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pénzmosás és terrorizmus-finanszírozás elleni küzdelem</li> <li>– szigorú bankbiztonsági rendszerek, kockázatkezelés (külső és belső visszaélések megelőzése)</li> </ul>

## Érintetti kapcsolatok

Minden érintettünkkel kapcsolatban a korrekt, tisztességes üzleti magatartás elveit érvényesítjük, amelyet az Etikai Kódex, a belső szabályzatok, illetve a szervezeti kultúra biztosít. Szolgáltatásaink és tevékenységünk közvetlen érintettjei mellett törekszünk azon érintettek érdekeinek és jogos elvárásainak feltárására

és figyelembevételére is, akikre működésünk közvetetten gyakorol hatást.

Az érintett csoportokkal a Bankcsoport egyes tagvállalatai szervezeti jellemzőik, illetve az érintettek sajátosságai szerint tartják a kapcsolatot. (Az érintetti kapcsolattartásról részletesebben a 7.4-es fejezetben olvashat.)

## A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS IRÁNTI ÉRDEKLŐDÉS

Folyamatosan vizsgáljuk honlapunk társadalmi szerepvállalási tevékenységünket bemutató oldalának látogatottságát. 2009-ben a magyar oldalt több mint 6100-an, míg az angol nyelvű honlapot közel 1300-an keresték fel. A 2008-as évi Társadalmi felelősségvállalási jelentést 1150 alkalommal töltötték le.

## ÜGYFELEINK LEGFONTOSABB ELVÁRÁSAI A FELELŐS BANK IRÁNYÁBA

- méltányos termék- és szolgáltatáskondíciók;
- korrekt, hiteles, közérthető tájékoztatás;
- elérhetőség, gördülékeny kiszolgálás;
- partneri viszony (pénzügyi tanácsadás is);
- környezettudatos szemlélet közvetítése az ügyfelek/lakosság felé;
- társadalmi szerepvállalás (támogatás).

Az elvárásokat a lakossági ügyfelek körében megrendezett érintetti fórumokon tártuk fel.



Az OTP Bank a jelentéshez kapcsolódóan évente rendszeresen 2-4 érintetti fórumot szervez. Az érintetti fórumok egy-egy érintett csoport bankszektorral, OTP Bankkal szembeni CSR elvárásainak feltárására irányul, fókuszcsoportos keretek között.

### A CSR helye szervezetünkben

A társadalmi felelősségvállalási tevékenység csoportszintű koordinálásáért és összefogásáért az OTP Bank Marketing Igazgatóságának Társadalmi Kapcsolatok Osztálya felelős. Az OTP Bank környezetvédelmi szakértőt alkalmaz, a környezetvédelmi kérdésekben elsősorban az Ellátási és Beruházási Igazgatóság,

illetve az IT Logisztikai Igazgatóság az illetékes. Valamennyi külföldi leánybank esetében van a CSR-ért felelős, kijelölt vezető. A CSR-rel kapcsolatos információk megosztására, illetve az adatgyűjtésre a leányvállalatok által is elérhető Vállalatirányítási és Leányvállalati Portál biztosít felületet. A társadalmi felelősségvállalás megvalósításában leginkább érintett szervezeti egységek a CSR adatgyűjtő rendszer segítségével szolgáltatnak adatot. A gyűjtött adatok köre összhangban van a GRI fenntarthatósági jelentéstételi útmutató előírásaival, illetve lehetőséget teremt a társadalmi felelősségvállalási teljesítmény értékelésére. A 2009-es év adatszolgáltatásában Bankcsoporti szinten, közvetlenül mintegy 150 munkatárs vett részt.

## ELŐKELŐ HELYEZÉSEK A TÁRSADALMI FELELŐSSÉGVÁLLALÁS TERÉN

CSR 24/7

*A regionális CSR-értékelés a 100 legnagyobb árbevétellel rendelkező bulgáriai, lengyelországi, romániai és magyarországi vállalat vállalati felelősségvállalási gyakorlatát és átláthatóságát vizsgálta. Az OTP Bank 73%-os teljesítménnyel a dobogó második fokán végzett, a Magyar Telekom mögött. A kutatás nyilvánosan elérhető információkat vizsgált.*

*Az értékelés szerint az OTP Bank sikeres szereplése elsősorban az utóbbi években, a fenntarthatóságért tett törekvéseknek köszönhető: jól átgondolt stratégia mentén valósítja meg évről évre programjait, melyek eredményeiről jelentésben számol be.*

*Díj a CSR innovatív megközelítéséért*

*A Pari újság által odaítélt díjat a DSK Bank kapta. A Bank a válság ellenére is kiemelkedő teljesítményt nyújtott a lakosság pénzügyi tájékozottságának növelésében, egyben kimagasló felelősséget tanúsított ügyfelei, illetve munkavállalói iránt is.*

*A legjobb külföldi bank a CSR területén*

*Az ukrán Gvargiya magazin a külföldi tulajdonú társaságok nyitottságát és CSR-aktivitását értékelte, a résztvevők által nyújtott információk alapján.*

*Az összességében 7. helyen szereplő OTP Bank JSC az egyedüli pénzügyi intézmény volt a listán.*





## Vállalásaink teljesülése és jövőbeli céljaink

2008. Vállalásaink	2009. Eredményeink	2010. Jövőbeli céljaink
<b>A társadalmi felelősségvállalás elveinek elmélyítése szervezetünkben és a beszállítói lánc egészében</b>		
Folyamatos, csoportszintű jelentéstétel, illetve a DSK Bank esetében önálló CSR jelentés elkészítése	✓ A csoportszintű jelentés mellett a bulgáriai, a horvát, a szlovákiai és a román leánybankok adtak ki önálló CSR jelentést.	Folyamatos jelentéstétel
Rendszeres CSR adatszolgáltatás	✓ Megtörtént a CSR adatgyűjtő rendszer kialakítása.	Folyamatos adatszolgáltatás, a szolgáltatott adatok körének szélesítése, pontosságának fokozása
Kiemelt fókusz a társadalmi felelősségvállalási tevékenység széles körű megismertetésére	⇒ A bankfiókokban elérhető a CSR jelentés kivonata. Több konferencián, szakmai rendezvényen vettünk részt. Az OTP Bank CSR-pályázatot hirdetett a bankfiókok körében. (6.2)	A CSR-kommunikáció erősítése, a fióki CSR-pályázat ismételt meghirdetése
A „zöld” beszerzés irányelveinek alkalmazása	⇒ Az irányelvek alkalmazása részlegesen, egyes termékek és szolgáltatások esetében valósul meg. (6.3)	A „zöld” beszerzés elveinek további érvényesítése, csoportszinten
Az Etikai Nyilatkozat és a Társadalmi felelősségvállalási jelentés megismertetésére vonatkozó egységes útmutatás bővítése	* Nem történt előrelépés.	A vállalás megvalósítása
<b>Biztonság és kockázatkezelés</b>		
A működési kockázatok bekövetkezéséből fakadó veszteségek gyűjtése	✓ Az adatgyűjtés megkezdődött. (4.4: A működési kockázatkezelés fejlődése)	Az adatok minőségének erősítése, kulcsmutató-rendszer kidolgozása a nehezen mérhető kockázatok mérésére
Adósvédelmi program fejlesztése	✓ Magyarországon megvalósult az Adósvédelmi program megújítása, a leányvállalatok körében pedig bevezetésre kerültek a programok. (4.1: Kríziskommunikáció)	Üzletmenet Folytonosság Tervezési tevékenység felülvizsgálata a rendkívüli helyzetek kezelésére Az adósvédelem további, szükség szerinti folytatása
<p>✓ <b>Megvalósult</b> ⇒ A megvalósítás folyamatban van * Nem teljesült</p> <p>Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát és alcímét, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.</p>		



2008. Vállalásaink	2009. Eredményeink	2010. Jövőbeli céljaink
<b>Ügyfélkiszolgálás</b>		
Tájékoztató anyag kiadása az adósvédelmi lehetőségekről	✓ A tájékoztató anyag elkészült, a bankfiókokban elérhető volt. (A lehetőségek széles körű kommunikálása már nem szükséges.) (4.1: Kríziskommunikáció)	
Az egyenrangú partneri kapcsolat érvényesülésének erősítése ügyfélkapcsolatainkban	✓ Kitűzött céljaink teljesültek (ügyfélszabályzatok egyszerűsítése, szerződések részévé tétele). (4.1: Pénzügyi, fogyasztói tudatosság)	Ügyfél-elégedettség növelése, a tájékoztatás, az igények feltárásának és az ügyfélkiszolgálás minőségének fejlesztése, próbavásárlásokkal alátámasztottan  A lakossági ügyféligenyek feltárását segítő kérdőív komplexszé tétele az anyabankban
Közérthető tájékoztatás erősítése	✓ Az OTP Bank csatlakozott a banki Magatartási Kódexhez és teljesíti annak elvárásait. Kereskedelmi kommunikációnk egyszerű és lényegre törő. (4.1: Pénzügyi, fogyasztói tudatosság)	
Intelligens ügyfélirányító rendszer kiterjesztése	⇒ Intelligens ügyfélirányító rendszer 20 fiókban működik. (5.2: Elérhetőség)	Középtávon az alkalmazás kiterjesztése a legforgalmasabb magyarországi bankfiókokra
A gyorsabb fióki ügyintézés érdekében az ügyfelek tájékoztatása a fiókok jellemző forgalmáról és javaslatok az ügyintézés idejének megválasztására	✓ Megvalósult a tájékoztatás, az előre egyeztetett időpontok alkalmazásának kiterjesztése. (5.2: Elérhetőség)	
Átfogó szolgáltatásminőség-mérési rendszer bevezetése az OTP Bank fiókjaiban	✓ Megvalósult, lezárult az egy éves tesztidőszak. (5.2: Ügyfél-elégedettség-mérés)	A rendszer hivatalos összekapcsolása a teljesítményértékeléssel, középtávon a külföldi leánybankokra való kiterjesztése
A fiókfelújítási program folytatása	✓ A gazdasági válság hatására lassult a felújítás dinamikája. (5.2: Elérhetőség)  ✓ Az OTP Bank Romania 42 gyereksarkot alakított ki. (5.2: Elérhetőség)	A fiókfelújítási program folytatása a pénzügyi lehetőségek függvényében.  További 50 gyereksarok kialakítása Magyarországon
<b>Pénzügyi kultúra fejlesztése</b>		
Kisbefektetők tájékoztatása a gazdasági folyamatokról, a Bank helyzetéről, a tőzsdézés sajátosságairól	✓ Az OTP Bank részt vett a portfolio.hu Tőzsdenapján. (1: Tulajdonosok)	A tájékoztatás fenntartása
Alapvető pénzügyi, gazdasági fogalmak magyarázatának elérhetővé tétele honlapunkon	⇒ A bankszámlakivonathoz kapcsolódó legfontosabb tudnivalókat interaktívan mutatjuk be, így az ügyfél „játszva” ismerheti meg a kifejezések pontos tartalmát. (5.2: Ügyféligenyek feltárása, kiszolgálása)	Pénzügyekkel, tranzakciókkal kapcsolatos edukáció folytatása a honlapon keresztül
Középiskolai tanárok képzése az életkezdéshez szükséges pénzügyi és karrieralkítással kapcsolatos ismeretekre, annak érdekében, hogy ezeket átadhassák diákjaik számára (ALAPOK Program)	✓ Megvalósult, az OTP Fáy András Alapítványon keresztül. (6.2: Pénzügyi tájékozottság növelése)	A program folytatása, az ismeretek bővülő átadása
<b>Termékek és szolgáltatások</b>		
Alternatív energiaforrások hasznosításában érdekelt vállalatok részvényeibe befektető betétkonstrukció létrehozása.	✓ A betétkonstrukció 2009 elején volt leköthető. (5.1)	A környezetbarát technológiákkal összefüggő termékek körének bővítése, ezen termékek csoportszintű gyűjtése

2008. Vállalásaink	2009. Eredményeink	2010. Jövőbeli céljaink
<p>Tartozásrendező konstrukció kidolgozása mikro- és kisvállalatok számára</p> <p>A Non-profit számlacsomag széles körű elérhetőségének biztosítása megfelelő kommunikációs csatornák használatával, illetve a konstrukció további finomításával</p>	<p>✓ Megvalósult, a konstrukció elérhető. (4.1: Kríziskommunikáció)</p> <p>✓ Megvalósult, a számlacsomag folyamatosan igénybe vehető. (5.1: Felelős vállalati termékek, Szakmacsoportoknak szóló szolgáltatások)</p>	<p>A társasházi igények kiszolgálásának további fejlesztése, bankfiókok körében a társasházi szaktudás bővítése, további szakmai konferenciák rendezése</p>
<b>Munkavállalók</b>		
<p>A gazdasági válság nyomán a munkahelyek megőrzése, illetve az esetlegesen szükségessé váló elbocsátások alkalmával a munkakeresés támogatása</p>	<p>⇒ Az OTP Csoport az elengedhetetlen létszámracionalizálás során gondoskodó magatartást tanúsított. (6.1: Gondoskodó létszámleépítés)</p>	<p>HR-portál kialakítása a csoportszintű kommunikáció fejlesztése érdekében és a legjobb gyakorlatok megosztására</p>
<p>A munkavállalói vélemények rendszeres feltárása és az eredmények értékelése</p> <p>A karriermenedzsment programban résztvevő munkatársak kiválasztása a külföldi leánybankok esetében</p>	<p>⇒ A Csoport tagjainak kis része valósított meg elégedettségvizsgálatot az elmúlt évben. (6.1: Belső kommunikáció, közösségépítés)</p> <p>✓ Megvalósult a programban részt vevő 350 fő kiválasztása. (6.1: Karriermenedzsment)</p>	<p>Az elégedettségvizsgálatok rendszeressé tétele</p> <p>A karriermenedzsment-program folytatása</p>
<p>A munkavállalók folyamatos tájékoztatása a CSR témakörében, illetve ötleteik, kezdeményezéseik fogadása</p>	<p>✓ Munkatársainkat az intraneten folyamatosan tájékoztatjuk a támogatott programokról és megteremtjük számukra a csatlakozás lehetőségét. A dolgozóknak szervezett nagyrendezvényeinken a CSR témája helyet kap. Az ötleteket a kijelölt CSR felelősökön keresztül várjuk. (6.1: Belső kommunikáció, közösségépítés)</p>	<p>A mentori rendszer alkalmazása, ösztöndíjas rendszer kialakítása</p> <p>Az atipikus foglalkoztatási lehetőségek szakszerű feltárása</p> <p>Folyamatos tájékoztatás</p>
<p>A belső kommunikáció csatornáinak bővítése</p>	<p>⇒ Felmértük a belső kommunikációs igényeket, jelenlegi eszközöket. (6.1: Belső kommunikáció, közösségépítés)</p>	<p>A belső kommunikáció rendszerének és csatornáinak átfogó fejlesztése és intranetes online magazin kialakítása</p>
<p>Rendszeres egészségügyi szűrések bevezetése az OTP Bank munkatársai körében, a munkavégzés sajátosságaihoz alkalmazkodva</p>	<p>⇒ A szűrések köre nem bővült az elmúlt évben. (6.1: Egészség és rekreáció)</p>	<p>Rendszeres egészségügyi szűrések bevezetése az OTP Bank munkatársai körében a munkavégzés sajátosságaihoz alkalmazkodva</p>
<b>Közösségi szerepvállalás</b>		
<p>Adományozási politika átalakítása és alkalmazása</p>	<p>✓ Az adományozási stratégiánkat felülvizsgáltuk és a szponzorációs stratégiánkkal összhangban, immár az Esély Programok keretében valósulnak meg a támogatott kezdeményezések. (6.2)</p>	
<p>A támogatások mértékének folyamatos nyomon követése, illetve a számszerűsítés kiterjesztése az OTP Csoport egészére</p>	<p>⇒ Jelentősen bővült az adatgyűjtés és a számszerűsítés köre. (6.2: Adományozásra fordított összeg)</p>	<p>Az információgyűjtés további kiterjesztése</p>
<p>A jelenlegi adományozási programok folytatása mellett további kezdeményezések elindítása: pályázati rendszer kidolgozása a kisebb volumenű és új programok támogatására, munkatársaink további bevonása</p>	<p>✓ A rendszeres támogatások mellett új programok megvalósulását is segítettük. A pályázati rendszer alkalmazását vizsgáltuk, bevezetését elvetettük. A jótékonyágban részt vevő munkatársaink száma növekedett. (6.2)</p>	

2008. Vállalásaink	2009. Eredményeink	2010. Jövőbeli céljaink
<p>Újabb pályázati forduló a civil szervezetek online adományfogadás lehetőségére a NIOK-kal együttműködve</p> <p>A jó cél megvalósításával végzett csapatépítő tréningek kiterjesztése.</p>	<p>✓ A pályázati forduló megvalósult. (6.2)</p> <p>✗ A gazdasági válság következményeként szükséges megszorítások miatt nem valósult meg, helyzetfelmérés készült. (6.2: Munkatársaink önkéntes szerepvállalása)</p>	<p>Az együttműködés mélyítése a támogatott szervezetekkel, a banki tevékenységgel való kapcsolat lehetőségeinek kreatív kiaknázása</p> <p>Pályázati rendszer folytatása, működtetése</p> <p>Vállalati önkéntességi politika kidolgozása, a munkatársak önkéntes tevékenységére vonatkozóan</p>
<b>Környezetvédelem</b>		
<p>Az egy főre eső szén-dioxid-kibocsátás csökkentése az előző évhez képest</p> <p>Ötletek és javaslatok a munkatársak számára, amelyek megvalósításával csökkenthetik munkahelyen kívüli szén-dioxid-kibocsátásukat</p> <p>Környezetvédelmi Szabályzat alkalmazása 2009-től</p>	<p>✗ Nem valósult meg. (6.3: Szén-dioxid kibocsátás)</p> <p>✗ Nem valósult meg. (6.3: Szén-dioxid kibocsátás)</p> <p>✓ A Szabályzat előírásait alkalmazzuk. (6.3: A környezeti kérdések szervezeti kezelése )</p>	<p>Az egy főre eső szén-dioxid kibocsátás csökkentése, a megújuló energiaforrások alkalmazási lehetőségeinek csoportszintű feltárása</p> <p>A munkatársak szemléletformálása eszközeinek bővítése</p> <p>A Szabályzat előírásainak folyamatos teljesítése</p>
<p>Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése</p> <p>A marketinganyagok esetében az újrahasznosított papírok körének bővítése 2009-ben, a munkaanyagok esetében az újrahasznosított, illetve környezetbarát papír alkalmazási lehetőségeinek további elemzése</p>	<p>✗ Nem valósult meg. (6.3: Felhasznált anyagok, eszközök)</p> <p>⇒ Az újrahasznosított papír alkalmazása nem bővült. A vizsgálatok alapján költség-, illetve az IT berendezések papírigénye miatt, az újrahasznosított papír használata érdemben nem bővíthető. (6.3: Felhasznált anyagok, eszközök)</p>	<p>Az egy főre eső felhasznált tonerek és tintapatronok mennyiségének mérséklése</p> <p>Az újrahasznosítás lehetőségeinek folyamatos nyomon követése</p>
<p>Stand by üzemmód teljes körű alkalmazása az IT eszközök esetében, és egyéb kezdeményezések megvalósítása</p> <p>A szelektíven gyűjtött és újrahasznosításra továbbadott hulladék arányának folyamatos növelése, az infrastrukturális háttér megteremtésével</p> <p>A videokonferencia-termék kihasználtságának további növelése</p>	<p>✓ Megvalósult, az intézkedéssel jelentős megtakarítást értünk el. (6.3: Szemléletformálás)</p> <p>✓ Megvalósult, a szelektíven gyűjtött hulladék mennyisége jelentősen emelkedett. (6.3: Hulladékgazdálkodás)</p> <p>✓ Megvalósult. A videokonferenciák alkalmazása mintegy 400 tonna szén-dioxid-kibocsátás megelőzését tette lehetővé csoportszinten. (6.3: Szén-dioxid kibocsátás)</p>	<p>Az elektronikus folyamatok fokozatos bővítése, a papírhasználat mérséklése</p> <p>A használt számítógépek felújításra való továbbadásának kiterjesztése</p> <p>A videokonferencia folyamatos alkalmazása</p>
<p>Előrelépés a környezetkímélő irodák megvalósításában</p> <p>A kerékpáros közlekedés kialakításának vizsgálata</p>	<p>⇒ Megkezdődött a szelektív hulladékgyűjtés infrastruktúrájának kialakítása. (6.3: Hulladékgazdálkodás)</p> <p>✓ A lehetőségeket feltártuk. (6.3: Szemléletformálás)</p>	<p>Előrelépés a környezetkímélő irodák megvalósításában</p> <p>A kerékpártárolók, öltözők és zuhanyzók kialakítása a Bank több telephelyén, az igényeknek megfelelően</p>
<p>✓ <b>Megvalósult</b> ⇒ A megvalósítás folyamatban van ✗ Nem teljesült</p> <p>Zárójelben tüntetjük fel a fejezet számát és alcímét, ahol a célkitűzés megvalósításáról bővebb információt talál.</p>		



# 4

## A válságot felelősen kezelő Bankcsoport

Kihívás, lehetőségei	Megoldás
Bizalom megőrzése	Stabil működés biztosítása Tájékoztatás és transzparencia Alacsony kockázatú tranzakciók
Pánik elkerülése	Hitelezés fenntartása
Hitelek visszafizetések biztosítása	Adósvédelmi program
Forrásgyűjtés	Betétyűjtés, refinanszírozott hitelek
Költségek és bevételek arányának fenntartása	Költségsökkentés

A 2008 második félévében súlyosbodó válság 2009-re megváltozott piaci és társadalmi környezetet teremtett, amely a válság enyhülésével is maradandóan, hosszú távon befolyásolja tevékenységünket. Bankcsoportunk a kihívásokra az ügyfelek, a befektetők és a munkatársak érdekeit is szem előtt tartva, azonnal és folyamatosan reagál. Prudens és konzervatív kockázatkezelési magatartásunknak köszönhetően a vállalatcsoport stabilitása, pénzügyi egyensúlya kiemelkedő volt. 2009-ig megteremtődtek a stabil működés feltételei, és a vállalatcsoport az év folyamán ennek megfelelően működött.

A válság a Bankcsoport tagjaitól megnövekedett felelősségvállalást várt el, bajba jutott ügyfeleink megsegítésében vállalatcsoportunknak is szerepet kellett vállalnia. Az állam – a Bankcsoport működésének területén – elsősorban a szabályozás, a hitelnyújtás feltételeinek szigorításával, a fogyasztóvédelem erősítésével törekedett a helyzet javítására. A Bankcsoport kiemelt figyelmet fordított az egyenrangú ügyfélkapcsolatok megerősítésére, ennek érdekében, többek között, 2009-ben már érvényesültek az általános szerződési feltételek, az egyes üzletszabályzatok és az ügyféltájékoztatás a módosított szabályai is. Bankcsoportunk minden téren segíti ügyfeleit, akár a tájékoztatásról, akár pénzügyi helyzetük stabilitásáról van szó. Ügyfeleink jobb megismerése, a felelősebb pénzügyi döntések elősegítése, a kockázatkezelési eszközök és módszerek fejlődése mind olyan eredmény, amely a későbbiekben is jelentős előnnyel jár az OTP Csoport és ügyfelei számára.



## 4.1 Ügyfélkapcsolatok

### Kríziskommunikáció

A devizahitelek megnövekedett törlesztőrészelei, a befektetések hozamainak drasztikus csökkenése, a bizonytalan gazdasági helyzet nyomán ügyfeleink gyakrabban keresték meg a cégcsoport vállalatait. Bár a válság minden országban eltérő mélységben jelentkezett, és ügyfeleink is különböző módon reagáltak, folyamatos volt a tapasztalatok megosztása a leánybankok között. Ukrajna, Bulgária és Magyarország esetében került sor a legintenzívebb válságkommunikáció alkalmazására.

Ügyintézőink munkáját, az ügyféltájékoztatást minden esetben helyzetgyakorlatokkal, tájékoztató és érvelő anyagokkal segítettük. Emellett 2009 márciusában **kríziskommunikációs programot indítottunk** az anyavállalatnál, annak érdekében, hogy ügyfeleinket szakmailag felkészülten, emberi szempontból megértően segítsük. Munkatársainkat általános kríziskommunikációs

kézikönyv és a válság kezeléséhez kapcsolódó valamennyi szakmai tudnivalót tartalmazó anyag segíti, amelyet bármikor elérhetnek. Ezek elsajátítását oktatás is támogatta. A nehézségekkel szembesülő ügyfelekkel csak azon ügyintézők kommunikáltak, akik az ezzel járó pszichikai terhelést jól viselték, a fiókvezetők külön képzést kaptak a munkatársak támogatására. A munkatársak és ügyfelek visszajelzései alapján a program hatékonyan segítette az ügyfél-kommunikációt, a kritikus helyzetek megoldását.

Az általános tájékoztatáson túl, munkatársaink megoldási javaslatokat is igyekeztek adni ügyfeleink részére, a hitelek átütemezésére, a befektetések, illetve a mindennapi pénzügyeik kezelésére vonatkozóan. A **háztartási költségkalkulátor** az ügyfelek kiadásainak felmérését segíti, mellyel feltérképezhetőek a nehezebb anyagi helyzetben kevésbé szükséges költségek.

### MEGÚJULT ADÓSVÉDELMI PROGRAM

*A gazdasági válság miatt a hitelek visszafizetése számos ügyfelünk számára nehézséget okozott. A pénzügyi gondokkal szembesülő ügyfelek számára Bankcsoportunk kellett, hogy támogatást nyújtson, állami segítség csak Magyarországon volt elérhető, azonban annak igénybevételére csak szűk kör volt jogosult. A hiteles és betétes ügyfelek érdekében Magyarországon megújítottuk Adósvédelmi programunkat és kiterjesztettük a leánybankokra is.*

### Adósvédelmi program

A segítség a probléma felmerülésekor a leghatékonyabb, ezért fontosnak tartottuk, hogy már a fizetési nehézségek első jelentkezésekor megoldási lehetőségeket kínáljunk. Egyedi esetekben az OTP Csoport valamennyi leánybankja lehetővé tette/teszi a hitelek átstrukturálását, dedikált Adósvédelmi programot pedig azon országokban alakítottunk ki, ahol a fizetési nehézségek tömegesen merültek fel.

Az Adósvédelmi programok kialakítása azonos irányelvek alapján, de a helyi igényekhez illeszkedve történt. A hitelek átstrukturálásának alaptípusai:

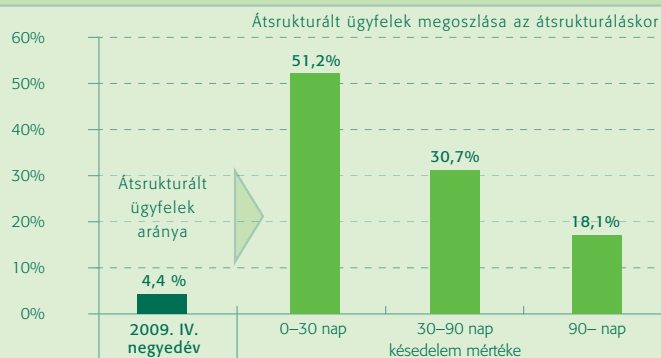
- futamidő-hosszabbítás: a szerződés szerinti futamidő meghosszabbítása, alapesetben a maximális futamidőn belül, de azt akár 5 évvel meghaladón is;
- törlesztőrészlet-csökkentés: a szerződésszerű

- törlesztőrészletek csökkentése egy ún. türelmi időn belül, a minimum korlátok figyelembe vételével;
- kombinált megoldások.

Elemzésekkel, előrejelzésekkel még a törlesztési késedelem előtt törekszünk feltárni a veszélyeztetett ügyfeleket, ügyfeleink figyelmét számos módon felhívjuk az adósvédelmi lehetőségekre, így a hitelek átstrukturálása többnyire a jelentős késedelem előtt megtörténik. (Aktuális információ csak 2009 utolsó két hónapjára volt elérhető: az OTP Bank adósvédelmi programjának igénylésekor a személyi kölcsönök 45-50%-ban, az ingatlanfedezetű hitelek kb. 30%-ban voltak hátralékmentesek.) Az elérhető lehetőségekről többféle tájékoztatást nyújtunk, az ügyintézői részletes információnyújtáson túl áttekintő broszúrát is készítettünk.



## Hitelek átstrukturálása, OTP Bank 2009



Magyarországon az Adósvédelmi program megújítására 2009 harmadik negyedében került sor. A leányvállalati országok közül Ukrajnában indult elsőként, majd ezt követte Románia, illetve Magyarország és Bulgária. Az első program hat hónapra nyújtott könnyebbséget a hitelesek számára, ezért – az ügyfelek és a gazdaság teljesítőképességének megfelelően – néhány országban elindítottuk a program további fázisait is. Az Adósvédelmi programok a lakossági ügyfelek mellett a mikro- és kisvállalati ügyfelek számára is elérhetőek. Magyarországon például a 45 napos késedelembe esett vagy lejárt folyószámla típusú hiteltartozással rendelkező ügyfeleket kerestük fel, javaslatot kínálva számukra, elsősorban a kifejezetten e célból kialakított Egyensúly Hitel keretében.

Célunk volt, hogy a programokban a rászorulóknál minél nagyobb arányban vehessenek részt, ezért szinte valamennyi ügyfelünk számára lehetővé tettük a részvételt, és a lehetőségek választásában is jelentős szabadságot kaptak hiteleink. Ügyfeleink magatartását, fizetési képességét vizsgálva ugyanakkor azt tapasztaltuk, hogy a rövid távú gondolkodás volt jellemző, a legtöbben a törlesztőrészlet-csökkentést választották futamidő-hosszabbítással, a hitel visszafizetés későbbi terheire kisebb figyelmet fordítva. A program következő fázisaiban – a fizetési fegyelem erősítése érdekében – szigorúbb feltételeket támasztottunk, mind a részvételt, mind pedig a lehetőségeket illetően, ugyanakkor munkanélkülivé vált ügyfeleink részére továbbra is az eny-

hébb feltételek maradtak érvényben. Célunk, hogy ügyfeleink számára a törlesztés ne jelentessen teljesíthetetlen terhet, ugyanakkor vállalt kötelezettségeiknek felelősen tegyenek eleget.

Az átütemezett lakossági hitelek aránya a teljes lakossági hitelállományhoz viszonyítva 2009 végén, a Bankcsoport egészét figyelembe véve 6,5% volt. Ukrajnában ez a hitelek 38,5%-át, Romániában 7,6%-át, Bulgáriában 6,2%-át, Magyarországon a Bank esetében pedig 4,4%-át (kb. 33 ezer szerződés) érintette. A többi leányvállalat körében az átütemezés mértéke elhanyagolható.

Magyarországon a lakossági adósvédelmi programba bevont állomány aránya a bankpiac egészében – az OTP Bank nélkül – 2,1%, a bevont szerződések száma mintegy 59 ezer volt, vagyis az OTP Bank ügyfelei a Bank piaci részesedését meghaladóan vettek részt az adósvédelmi programokban. Az átstrukturált hitelekhez bankpiaci szinten is csak kis mértékben szolgált alapul a devizahitelesek megsegítéséről szóló törvény. Országoként eltérő dinamikával, azonban minden esetben csökken az Adósvédelmi megoldásokat igénybevevők száma, a kevesebb új igénylés, illetve az eredeti törlesztéshez visszatérők miatt. Ugyanakkor továbbra is folyamatosan nyomon követjük az Adósvédelmi programok működését, elemezzük hatékonyságukat és dolgozunk az újabb fázisok kialakításán. Kedvező tendencia, hogy minden országban – gyorsabban vagy lassabban – csökken az igénybevevők száma, a kevesebb új igénylés, illetve az eredeti törlesztéshez visszatérők miatt.

## Pénzügyi, fogyasztói tudatosság

A pénzügyi és gazdasági válság egyik pozitív hozadéka, hogy a lakossági és a vállalati szférában jelentősen nőtt a pénzügyi tájékozottság, tudatosság. A betétek és más megtakarítások esetében egyaránt olyan körülmények következtek be, amelyek korábban csak papíron léteztek. A szerződésekben, tájékoztatókban vagy az ügyintézők által leírt kockázatokra csak az ügyfelek egy kis hányada tekintett valódi kockázatként, döntéseiket azok kevésbé befolyásolták. A megváltozott helyzet megkövetelte az ügyfelektől a mélyebb ismereteket, a pénzügyi összefüggések átlátását. Az egyre bonyolultabb banki termékek megértése, az egyéni célokhoz és igényekhez illeszkedő szolgáltatások kiválasztásának képessége, a megfontoltabb döntések a jövőben is előnyt fognak jelenteni.

Egyes folyamatok érzékelhetőbbé válása (pl. költségek felmerülése), illetve az ismeretek mélyülése a reklamációk számának növekedését is okozta. A pénzügyi szektor egészére jellemző folyamat az OTP Csoportot is érintette. A PSZÁF 2009-re vonatkozó Panaszkezelési tájékoztatói alapján az OTP Bank elleni fogyasztói panaszok aránya elmarad a Bank piaci részesedésétől.

Az elmúlt évben, az ügyféltájékoztatás megfelelőségére vonatkozó PSZÁF-vizsgálatok egyike sem határozott meg szankciót a Bank számára. 2009-ben, az előző évhez képest növekedett a lezárt panaszok száma, és ezzel azonos arányban a jogos panaszok száma is. Az egy panaszra jutó átlagos kártérítési összeg kismértékben csökkent (4,4 ezer Ft volt). (Az ügyfélpanaszokról részletesebb információt a 7.1 fejezetben talál.)

### Az ügyfélpanaszok megelőzése érdekében

megvalósítottuk kitűzött céljainkat az ügyfelek partnerként való kezelésének előmozdítására vonatkozóan. Többek között felülvizsgáltuk az általános ügyfélszabályzatok feltételeit, azokat a szerződés részévé tettük. Az OTP Bank aláírója a Magatartási Kódexnek, amely a lakosság részére hitelt nyújtó pénzügyi szervezetek ügyfelekkel szembeni tisztességes magatartásáról szól. Felismerve a szabályozás egységes értelmezésének és a jó gyakorlatok megosztásának fontosságát a bankszektor egészében, 2010-től az OTP Bank kezdeményezésére önálló Compliance Bizottság indul a Bankszövetségben belül.

## MAGATARTÁSI KÓDEX CÉLJA

*Az önkéntes Magatartási Kódex célja, hogy megerősítse a lakossági hitelfelvévők és hitelezők közötti nélkülözhetetlen bizalmat. A Kódex aláírásával a hitelezők vállalják, hogy átlátható és felelős magatartást tanúsítanak ügyfeleikkel szemben mind a hitelnyújtást megelőző időszakban, mind a felvett hitelek teljes futamideje alatt, továbbá a fizetési nehézségek felmerülése esetén követendő eljárásaikban is.*

## Magatartási kódex

A Kódex elvárja az alábbi elvek érvényesítését:

- transzparencia elve, amely alapján a lakossági hitelnyújtás körében fokozottan érvényesítik a közérthetőséget és átláthatóságot, a szükséges információk hozzáférhetőségét;
- szabályelvűség elve, amely alapján a hitelezők gyakorlatukat a jogszabályoknak és a jó gyakorlatot elősegítő elvárásoknak megfelelő tartalommal, szabályzatokban rögzítik;
- szimmetria elve, amely alapján a feltételek, illetve körülmények pozitív vagy negatív változásainak mindkét irányban érvényesülniük kell

az ügyfél által fizetendő kamatokban, díjakban vagy költségekben.

A hitelezők maradéktalanul betartják a felelős hitelezés elveit, különös tekintettel arra, hogy a nyújtott hitelek egyik forrása betéteseik náluk elhelyezett betéte. Szem előtt tartják, hogy a felelős hitelezés a hitelező és az ügyfél részéről is kölcsönösen felelős, körültekintő eljárást feltételez. A hitelezők a tájékoztatás, az ügyféllel történő kapcsolattartás során a rendelkezésükre álló eszközökkel segítik az ügyfeleiket a felelős döntés meghozatalában.



A hitelezők eljárásaik során nemcsak a hitelek kihelyezésére törekednek, hanem céljuknak tekintik az ügyfél hosszú távú megtartását, a hitel sikeres visszafizetését is. A hitelezők vállalják, hogy kamatot csak a Kódexben meghatározott okok bekövetkezése esetén módosítanak egyoldalúan:

- jogi, szabályozói környezet megváltozása,
- pénzügyi feltételek, makrogazdasági környezet módosulása,
- ügyfél kockázati megítélésének megváltozása.

Az OTP Bank a Magatartási Kódex elvárásaival a legtöbb területen megegyező gyakorlatot folytatott már a Kódex kialakítása előtt is, lényeges változást az az egyoldalú szerződmódosítás okainak nyilvánosságra hozatalában jelentett.

Az OTP Bank a Magatartási Kódex előírásait a mikro- és kisvállalati szegmensben is – önként – alkalmazza.

A fogyasztóvédelmi szabályozás változásához, a most is tartó szigorításhoz természetesen Bankcsoportunk folyamatosan alkalmazkodik.

A tájékoztatás szabályainak szigorodása a termékek átláthatóságát és összehasonlíthatóságát szolgálja, amely célnak Bankunk eddig is megfelelni törekedett a belső szabályok alkalmazásával, illetve a Magatartási Kódexekhez való csatlakozással. (A Lakáshitelek Európai Kódexéhez már 2008 elején csatlakozott Bankunk.) Megkezdtük az előkészületeket a 2010 második felétől változó Fogyasztóvédelmi törvény előírásainak való megfeleléshez.

## 4.2 Forrásgyűjtés

A banki tevékenység alapját jelentő forrásgyűjtés szerepe a pénzügyi válságban felértékelődött.\*

Az OTP Csoport kiemelt figyelmet fordított a betétgyűjtésre, valamint ezen túl a refinanszírozott\*\* források felkutatását, illetve az állami és európai uniós programokhoz való csatlakozást is elsődlegesnek tartotta.

Az erőfeszítések összehangolása érdekében 2009-ben csoportszintű retail forrásgyűjtési projektet indítottunk. A projekt elsődleges célja volt a válság hatására megváltozott ügyféligényekre fókuszáló termék- és folyamatfejlesztés, és ennek révén a lakossági ügyfelek megtakarítási hajlandóságának fokozása, illetve a szilárd banki

működéshez elengedhetetlen lakossági forrás-szerzés erősítése. Megvalósítottuk a csoport országában elérhető legjobb gyakorlatok intenzív elterjesztését.

Fontos eredménynek tartjuk, hogy 2009 folyamán, bankcsoporti szinten, érdemben javult a hitel-betét arány, ami a biztonságos működés egyik alapja. Az OTP Csoport egészére vonatkoztatott hitel/betét mutató értéke 2009 végén 108% volt, az előző évhez képest 20 százalékponttal csökkent. Magyarország és Horvátország esetében az érték 100% alatti volt.

Betéteseink és betéteink biztonságának garanciája a Bankcsoport felelős kihelyezési politikája.

\* A bankközi forrásbevonás és a nemzetközi kötvénypiacokról történő forrásbevonás is nehézségekkel járt.

\*\* Refinanszírozott hitel esetén a Bank nem saját forrását helyezi ki, hanem valamely más pénzügyi intézménytől kapott forrást továbbítja.

## 4.3 Hitelek és hitelezés

### Hitelezés változása

A hitelezést két, párhuzamosan zajló folyamat határozta meg. Egyrészt a hitelbírálathoz szigorítás, amely a Bankcsoport és az ügyfelek közös érdeke volt, a hitelezés folyamatos fenntartása mellett (erről a 4.4-es fejezet nyújt bővebb tájékoztatást). Másrészt az ügyfelek óvatosabbá váltak a hiteligenlylésnél; mind a lakossági, mind a vállalati, önkormányzati szektor a válság kihívásainak kezelésére, a stabilitás megtartására koncentrált és a fejlesztések, nagyobb horderejű beruházások elmaradtak.

Bankunk a nehéz gazdasági helyzetben is teljesítette legfontosabb küldetését, a gazdasági szereplők közötti közvetítő szerep betöltését. 2009-ben az OTP Bank 248 milliárd forint összegű hitelt helyezett ki a hazai kis-, közép- és nagyvállalatok részére, ennek eredményeként a mikro- és kisvállalkozói hitelállomány mintegy 5%-kal, a közép- és nagyvállalati állomány pedig 8%-kal nőtt 2008-hoz képest (árfolyamszűrt adatok), míg a magyarországi bankrendszerben összességében az állomány 8%-kal csökkent. Az OTP Bank részére a Magyar Állam 2009 márciusában, két részletben, összesen 1,4 milliárd eurónyi piaci kamatozású hitelt nyújtott, amely azt a célt szolgálta, hogy a globális pénzügyi válság mélypontján többletforráshoz juttassák a magyar vállalkozásokat. A hitelt a Bank 2009

novemberében és 2010 márciusában teljes egészében visszafizette annak ellenére, hogy az eredeti kondíciók szerint a hitel törlesztésére csak 2011 februárjától került volna sor.

Mivel az állami hitel felhasználásával nyújtott vállalkozói kölcsön hiteldíja és futamideje csak a vállalkozói kör egy részének igényét tudja kielégíteni, az igények szélesebb körének kielégítését a Bank saját tartalékai terhére biztosította.

### Késedelmes hitelek

A törlesztési hátralékkal rendelkező hitelek aránya indikátora lehet a gazdasági válság mélységének, enyhülésének, kockázatkezelési tevékenységünk és Adósvédelmi programjaink hatékonyságának is.

A 90 napon túli késedelmes hitelek aránya 2009 év végén 9,8% volt, és bár értéke az év egészében emelkedett, a harmadik negyedévtől a növekedés ütemének mérséklődése optimizmusra ad okot.

A válság a legtöbb helyen a mikro- és kisvállalati szegmenst érintette a legérzékenyebben, jelentős részben annak következményeként, hogy ez a csoport rendelkezett a legkevesebb tartalékkal.



## 4.4 Kockázatkezelés

A kockázatkezelés szerepe a gazdasági válság hatására nagymértékben megnövekedett. A várhatóan pénzügyi nehézségekkel szembesülő ügyfelek előzetes feltárásának szükségessége mellett, kihívást jelent az alacsony, még vállalható ügyletek feltérképezése, illetve több területen erősödött a visszaélések kockázata. Az OTP Csoport a kockázatkezelést a gazdasági érdekeken túl társadalmi kötelességének is tartja. A kockázatkezelés célja minden esetben a Bankcsoport biztonságos és prudens működésének biztosítása, valamint pénzügyi erejének és hírnevének védelme.

Szigorú, hagyományosan konzervatív kockázatkezelési elveink a Bankcsoporton belül egységesek. Elveink 2009 során nem változtak, módszereink azonban több területen finomodtak.

Az OTP Csoport a transzparens gazdálkodást és tevékenységet végző ügyfeleket tartja kívánatosnak, nem elfogadott a jogszabályok megsértése, illetve a bűncselekmény, a jogszabályi megfelelést, az esetlegesen szükséges engedélyek meglétét vizsgáljuk. Tiltott üzleti terület az illegális fegyverkereskedelem, a tiltott szerencsejáték, a kábítószer-kereskedelem, és minden jellegű illegális tevékenység (pénzmosás, feketegazdaság stb.). Továbbá nem hitelezhetők azok az ügyfelek, amelyek tevékenysége feltételezhetően közérkölcset, társadalmi értékrendet sért. Az üzleti kockázati tényezők körében vizsgáljuk, hogy a tevékenység környezeti hatásai várhatóan megfelelnek-e a hosszú távú környezetvédelmi, fenntarthatósági elvárásoknak.

A banki szférán belül a bankok tevékenységével kapcsolatban négy típusú kockázat különböztethető meg:

- Likviditási kockázat: annak veszélye, hogy a bank a jövőben esetleg nem képes kötelezettségeinek időben eleget tenni. A gazdasági válság miatt ez a kockázattípus előtérbe került a bankpiacon. Az OTP Csoport konzervatív hitelezési politikájának köszönhetően a 2009-es év során is erős likviditási pozíciót tudott fenntartani. A 6 milliárd eurót meghaladó likviditási tartalék az OTP Csoport teljes fennálló külső kötelezettségei visszafizetését lehetővé teszi.
- Piaci kockázat: a pénzügyi piacok (pl. kamatlábak, devizaárfolyamok, illetve hitel-, származékos és részvénytőke) ingadozásai okozta lehetséges károk. A globális recesszió hatására mind a piaci szabályozás, mind a Bankcsoporton belüli szabályozás szigorodott.
- Hitelezési kockázat: a hitel visszafizetésének kockázata. A hitelezési kockázat megnövekedett, ez indokolja a kapcsolódó intézkedések – hitelbírálat szigorítása, adósvédelmi programok – külön történő bemutatását. Az OTP Csoport kiemelt hangsúlyt fektet a kockázat minimalizálására is, a felelős hitelezésre.
- Működési kockázat: az emberi mulasztás, rendszerek, folyamatok, külső események hatására bekövetkező veszteségek. Nőtt a külső csalásból, bűnözésből fakadó kockázat, amelyre vállalatcsoportunknak is reagálnia kellett.

## A hitelezési kockázatkezelés változása

A hitelezési kockázatok mérséklése egyrészt a kockázatkezelési eszközök fejlesztésével, a kockázatosabb ügyletek elkerülésével, másrészt a kihelyezés korlátozásával lehetséges. Az OTP Csoport a kockázatkezelési eszközök fejlesztését (pl. a túlzott eladósodáshoz, visszafizetési nehézségekkel terhelt ügyletek kiszűrése) hatékonyabbnak, a gazdaság és az ügyfelek szempontjából is kedvezőbbnek tartja, ezért ennek érvényesítésére törekedett/törekszik, illetve, ahol erre lehetőség nyílik a szabályozási rendszert is ez irányba igyekszik befolyásolni. Az ügyfél- és banki kockázatok csökkentését, a túlzott eladósodás megakadályozását szolgálta:

- a hitelezési feltételek szigorítása és a hitelezési arány mérséklése;
- a hitel/hitelbiztosíték érték-arányának csökkentése;
- a kockázatosá vált konstrukciók megszüntetése, illetve visszaszorítása (pl. jen alapú, svájci frank alapú hitelek);
- az új termékek az árfolyamkockázatok kiküszöbölését célozzák, pl. BUBOR-hoz\* kötött forint hitel.

A válság enyhülésével a hitelbírálat szigorúsága bizonyos területeken mérséklődik, a fejlettebb kockázatkezelési módszereket azonban a jövőben is alkalmazni fogjuk.

## A működési kockázatkezelés fejlődése

A Bankcsoport célja, hogy a minimális tőkekövetelmény számításakor a jelenleginél fejlettebb módszert alkalmazhasson, megfelelően a Bázeli Bizottság erre vonatkozó előírásainak.

A működési kockázatmenedzsment két alappillére az önértékelés és a veszteségadat-gyűjtés megfelelő színvonalú elvégzése. Miután a működési kockázatok elsősorban a folyamatokban jelentkeznek, ezért azok feltérképezésére a folyamat alapú megközelítést választottuk. 2008-ban először végeztük el az összes folyamat kockázati önértékelését, és tettünk intézkedési javaslatokat. 2009-ben kezdtük meg a veszteség-adatokat gyűjtő szoftver alkalmazását, amelyet a külföldi, és a PSZÁF által elvárt hazai leányvállalatok is használnak. A rögzítési folyamatok és az adatminőség javítása folyamatosan zajlik.

A kockázatok jelentős része kapcsolódik a válság miatti kedvezőtlen gazdasági helyzethez, ugyanakkor a Bankcsoport tagvállalatainak részben eltérő kockázatokkal kellett szembenézniük. Legjellemzőbb kockázatként a hamis dokumentumokkal, illetve hamis kártyával elkövetett hitelcsalásokat, ATM elleni támadásokat, illetve végrehajtás, teljesítés és folyamatkezeléssel kapcsolatos problémákat említhetjük meg.

Váratlan események bekövetkezése és a normál banki működés akadályozása esetén, a banki működés folyamatosságának hatékony biztosítása érdekében 2010 folyamán felülvizsgáljuk és fejlesztjük az Üzletmenet Folytonosság Tervezési gyakorlatot.

A Bankcsoport fejlett kockázatkezelési tevékenységének jelentős szerepe volt abban, hogy a gazdasági válság alatt Bankcsoportunk stabilitása mindvégig fennmaradt.

\*Budapesti Bankközi Forint Hitelkamatláb. Az MNB állapítja meg a mértékét a banki kamatok figyelembevételével és teszi közzé minden nap ezt az irányadó kamatlábat.



# 5

## Felelős pénzügyi szolgáltatás

Kihívás, lehetőségei	Megoldás
A gazdasági és a társadalmi jólét fejlődésének elősegítése	Az üzleti etika szabályainak megfelelő termékek és szolgáltatások
Stabilitás megőrzése	Szigorú hitelbírálat
Túlzott eladósodás megelőzése	Körütekintő, közérthető tájékoztatás
Betétesek védelme	Pénzügyi kultúra fejlesztése
Kockázatok kezelése	Hatékony kockázatkezelés

Az etikus, fenntartható pénzügyi szolgáltatónak, a banknak két alapvető elvárásnak kell megfelelnie:

- **felelős termékek kialakítása**, amely a tényleges ügyféligények elérését segíti, megfelelően és körültekintően kezeli a kockázatokat (konzervatív kockázatkezelés), árazása méltányos;

- **felelős szolgáltatásnyújtás**, amely biztosítja a valódi igények feltárását és kiszolgálását (értékesítés és azt követő időszak), a megfelelő ügyfél-tájékoztatást, a szolgáltatások elérhetőségét.

### 5.1 Felelős termékek

Az OTP Csoport termékfejlesztése során is konzervatív elveket alkalmaz, valamennyi termék kialakításakor kötelezően érvényesítve az Etikai Kódex előírásait, figyelemmel kísérve a társadalmi és gazdasági környezet változását.

Termékeink folyamatos fejlesztésével, az új megoldásokkal célunk, hogy ügyfeinket minél teljesebben kiszolgáljuk, elvárásaiknak megfeleljünk. A sikeres, kedvelt termékeket régiószerte elérhetővé tesszük, így több leánybankunk is innovatív termékei révén ismert.

A tapasztalatok, gyakorlatok átadására és cseréjére nemcsak a termékek esetén törekszünk, hanem a szabályozás terén is. A szigorúbb jogszabályi előírásokat valamennyi leánybankunknál bevezetjük, a belső szabályzatok esetében is az egy-

ségesség a cél. A szabályok adaptálásánál aktívan együttműködünk a Nemzetközi Bankszövetséggel.

Kiemelten kezeljük, hogy szerződött közvetítő partnereink is felelősen járjanak el. Ismereteik naprakészsége érdekében, mind a folyamatokról, mind pedig a belső szabályozási és aktuális törvényi, jogszabályi háttérrel rendszeres képzést tartunk számukra, internetes felületen és tájékoztató anyagok révén folyamatos információt nyújtunk. Az igények feltárását segítve értékesítési ismertetőket, segédleteket készítettünk. Folyamatosan nyomon követjük a közvetítők portfólióját, és anomália esetén haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot a partnerrel.

## PAYPASS

A PayPass kártya Magyarországon elsőként érintés nélküli fizetést teszi lehetővé 3000 Ft alatt. A néhány centiméteres hatókörön belüli vezeték nélküli adatátvitel segítségével a vásárlás más bankkártyáknál jóval gyorsabban lebonyolítható. A nagyobb összegű vásárlásoknál a kártya a hagyományos bankkártyákkal azonos módon használható.



## Felelős lakossági termékek

Az OTP Csoport számos lakossági csoport számára nyújt kedvezményes, igényeikhez illeszkedő terméket, figyelembe véve életkorukat, élethelyzetüket. Céljait, célcsoportjait tekintve az elmúlt évben nem változtak termékeink, a kedvezményes pénzügyi megoldások fenntartását, az államilag támogatott konstrukciók elérhetőségét azonban továbbra is kiemelten fontosnak tartjuk.

A Bankcsoport valamennyi tagja kiemelt hangsúlyt helyez a fiatalokra, a jövő generációjára.

A figyelem – a kifejezetten igényeikhez illeszkedő, kedvezményes termékínálat mellett – a felelős pénzügyi kultúra kialakítására is fókuszál, a változatos tájékoztató anyagok, az iskolai látogatások, rendezvények, a megtakarítások ösztönzése mind e célt szolgálja.

A Bankcsoport több vállalata teszi lehetővé a megtakarítást kifejezetten a gyermekek számára:

- az OTP Bank Start-betét számlája az állami támogatás kezelése mellett a szülői, önkormányzati befizetésekre is kiemelt kamatot biztosít;
- az OTP Banka Hrvatska a rendszeres, havi megtakarításokat ösztönzi kedvező kamattal, és a szülők mellett a gyerekek is fizethetnek be bankszámlájukra, illetve saját bankkártyát is kapnak (pénzt azonban nem vehetnek ki és átutalást sem végezhetnek);
- a bulgáriai DSK Bank kétféle betétkonstrukciót is kínál, a 18 év alattiak, illetve a 18–25 év közöttiek számára. A megtakarítási csomaggal az „Együtt az iskolába hitel” kedvezményes feltelekkel vehető igénybe.

Az OTP Csoport szinte valamennyi tagja kínál kedvezményes díjú, fiataloknak szóló bankszámlát, korosztályonként eltérő szolgáltatáscsomagot nyújtva, egyes esetekben az országban egyedülálló módon. Emellett:

- a magyarországi OTP Bank és a bulgáriai DSK Bank is kínál nemzetközi diákigazolványként is szolgáló bankkártyát, amelynél a diákigazolvány díja kedvezményes, az OTP Bank kártyája internetes vásárlásra is alkalmas;
- a romániai OTP Bank a Sapientia Egyetem diákjai és oktatói számára kínál kártyát;
- a szlovákiai OTP Bank a jó bizonyítványt fél-évente jóváírással jutalmazza, az idősebbek, sorsoláson külföldi nyelvtanfolyamot nyerhetnek;
- a Bank a tanulmányi költségek finanszírozását diákhitellel segíti;
- a hazai OTP Bank az osztálypénz gyűjtéséhez az Osztálypénz számlát kínálja;
- az OTP Bank a pályakezdő fiatalok (24-28 év között) számára kedvezményes termékkonstrukciót alakított ki 2009-ben. A csomag számos szolgáltatást kínál díjmentesen, illetve kedvezményes áron, igazodva az élethelyzet sajátosságaihoz: például elektronikus csatornák használata, utazási kedvezmény, lakáshitel-kedvezmény, lakástakarék-kedvezmény, egészségpénztári és nyugdíjpénztári kedvezmény, illetve ajándék.



## ISIC BANKKÁRTYA

Magyarországon elsőként az OTP Banknál érhető el a MasterCard online ISIC kártya, amely a pénzügyi funkciókon túl nemzetközi diákigazolványként is használható. A diákigazolvány széleskörű előnyeinek túl a kapcsolódó számlavezetés, kártyahasználat is kedvezményes a junior korosztály számára.



A fiatalok számára a lakásépítés, -vásárlás, -felújítás fontos mérföldkő, amelyet Bankcsoportunk is támogat, lehetőség szerint együttműködve az állammal. Nem nyújtunk kockázatos devizahiteleket, elsősorban helyi pénznem vagy euró alapú hitelek érhetőek el vállalatainknál.

- Magyarországon a jelentős állami támogatással ösztönzött lakástakarékpénztári megtakarítással kombináltan Bankunk alacsony kezdeti törlesztőrészlettel igényelhető hiteleket kínál; a hitelfelvételhez nem kapcsolódó lakástakarékpénztári előtakarékoság a mérsékelt jövedelemmel rendelkezők részére is magas hozamú és a lakáscélú felhasználás keretében életminőséget javító megtakarítást tesz lehetővé; új lakás vásárlása, építése vagy lakáskorszerűsítés esetén államilag támogatott forint hitel is elérhető.
- Az OTP Bank Romania az első lakás megvásárlásához kedvezményes kamatozású állami konstrukció keretében, illetve állami garancia-vállalás mellett nyújt hitelt.
- Az OTP Banka Slovensko fiatal házaspárok részére a piacinál 0,2%-kal alacsonyabb kamattal nyújt jelzáloghitelt; a fiatalok számára, állami konstrukció keretében, a piacinál 2,5%-kal alacsonyabb kamatú hitel kedvezményét részben az állam (1,5%), részben a bank (1%) biztosítja lakásvásárlás, -építés és -felújítási célra.
- Az OTP Banka Hrvatska is kedvezményes kamatú lakáshitelt nyújt a 35 év alatti fiatalok számára.

- Az OTP Banka Srbija az államilag biztosított jelzáloghitel-konstrukció keretében a piacinál lényegesen alacsonyabb kamatú lakásvásárlási hitelt nyújt.

Az OTP Csoport több tagjának is kiemelkedő számú nyugdíjas ügyfele van. Az időskorúak elvárásai, pénzügyi szokásai indokoltá tehetik a speciális konstrukciók kialakítását. Az OTP Bank Romania magasabb kamatú betétet kínál, a montenegrói CKB és az OTP Banka Hrvatska senior csomagja kedvezményes díjú szolgáltatást nyújt, a DSK Bank sorsolással ösztönzi a nyugdíjas ügyfeleket a bankkártya, illetve az ATM-ek használatára. Az OTP Életjáradék Zrt. továbbra is biztosítja meglévő időskorú ügyfelei számára az életjáradék programot, így a biztos jövedelem, megélhetés lehetőségét.

Az öngondoskodás lehetőségei és formái országonként változnak, az OTP Csoport nyugdíjpénztárai évek óta folyamatosan elérhetőek.

Magyarországon az egészségpénztár is a lakosság rendelkezésére áll.

Az általánosan jellemző speciális termékinálaton kívül számos olyan kedvező feltételű termék van, amelyet csak egy-egy bank kínál, illeszkedve a helyi igényekhez, elvárásokhoz:

- A tengerészek számára a bulgáriai DSK Bank és az OTP Banka Hrvatska nyújt kedvezményes feltételekkel hitelt.
- A DSK Bank az energiahatékonyság növelését szolgáló beruházásokhoz és a gázfűtés bevezetéséhez, korszerűsítéséhez is kedvezményes hitelt nyújt.
- A köz- és államigazgatásban dolgozók számára a magyarországi és a szlovákiai bank nyújt kedvezményes konstrukciókat.
- Magyarországon továbbra is elérhető az állami támogatás az akadálymentesítésre, mozgáskorlátozottak részére.
- Az OTP Bank hagyományosan speciális konstrukciót nyújt a gyámi gondozottak pénzügyeinek kezeléséhez. 2009-től vált lehetővé a betétek változatos lekötése és lakáselőtakarékosági számlához való kapcsolása.
- Szintén hazánkban egyre bővül az ATM-en keresztül befizethető közmuzámlák köre.



### PROFIT BETÉT 3.

Az OTP Bankban 2009 elején volt lekötendő a részben fix, részben részvénykiosztás teljesítményétől függő kamatot biztosító betét, amely mögött arany és alternatív energiában érdekelt vállalatok részvényei állnak. Az energetikai vállalatok többsége a napenergia-szektorban tevékenykedik.



### BEFEKTETÉSI ALAPOK A KLÍMAVÁLTOZÁS ELLEN

Az OTP Alapkezelő Zrt. jelenleg hat olyan alapot kezel, melyek kapcsolódnak a klímaváltozáshoz, a környezetbarát technológiákhoz. A hat alap közül öt zárt végű, tőkevédett konstrukció, melyek mögöttes befektetéseit részben vagy egészben a megújuló energiaforrások előállításában és felhasználásában élenjáró vállalatok részvényeiből álló részvénykosarak alkotják.

A nyílt végű Klímaváltozás Alap 130/30 részvényalap a megújuló erőforrások mellett számos más iparág iránt is érdeklődik, pl. ivóvíztisztító technológiák, vagy elektromos autók áramraktározását szolgáló lítium kitermelése. Az alap kezelt vagyona több mint 1,3 milliárd Ft és egyelőre főleg intézményi befektetők körében kedvelt.

Befektetési alapja révén az OTP Asset Management Romania 2010-től szintén lehetőséget nyújt a megújuló energiaforrások piacán történő befektetésre. 2009 végén az OTP Bank Romania olyan megtakarítási konstrukciót hozott létre, amelynek része a bevezetendő alap.

### Felelős vállalati termékek

A vállalati termékek esetében az egyéni igények kiszolgálására törekszünk. A közép- és nagyvállalatok, illetve az önkormányzatok esetében ez szó szerint értendő, a kisebb vállalatok, társaságok esetén a tevékenységi körök sajátosságainak próbálunk megfelelni, olyan szolgáltatásokat kínálva, amelyek figyelembe veszik például az agrárvállalkozások és gyógyszerterek pénzügyi, finanszírozási szokásai közötti eltéréseket.

A 2009-es év változásai a belső működésre koncentráltak, a mikro- és kisvállalati szegmensben a kiszolgálási színvonal emelésével ügyfeleink igényeinek kívánunk megfelelni, amelyre külön projektet hívtunk életre.

A gazdasági válság hatására a vállalati ügyfelek esetében az új beruházások, hitelfelvétel helyett a hiteltörlesztésekre helyeződött a hangsúly. A Bankcsoport a biztonságos pénzkezelésre, a törlesztési nehézségekkel szembesülő ügyfelek hiteltelének átstrukturálására fókuszált.

A kedvező források elérhetőségének biztosítása az elmúlt évben is kiemelt hangsúlyt kapott, az állami és nemzetközi intézményekkel való együttműködés bővült. Az együttműködés lehetőségét Bankcsoportunk folyamatosan,

proaktívan keresi, ahol lehetőség nyílik rá (pl. EBRD – Európai Újjáépítési és Fejlesztési Bank) csoportszintű tárgyalásokat folytatunk. Az általában támogatott hitelek elsősorban a kis- és középvállalkozások számára elérhetőek, fejlődésüket, tevékenységüket szolgálva, likviditásukat, fizetőképességüket segítve.

### Vállalkozások, kis- és középvállalkozások

Magyarországon, az MFB refinanszírozásával évek óta elérhető Új Magyarország programban az OTP Bank meghatározó szerepet tölt be.

Az OTP Bank nagyon jó kapcsolatban van a Magyar Fejlesztési Bankkal, részt vesz a jövőbeli konstrukciók kialakításában annak érdekében, hogy azok minél hatékonyabban segítsék a vállalkozásokat. Bankunk közvetítésével elérhető:

– a refinanszírozott hitelek széles köre, a fejlesztésekhez és kapcsolódó beszerzésekhez: Új Magyarország Kis- és Középvállalkozói Hitelprogram, Új Magyarország Vállalkozásfejlesztési Hitelprogram;



– az átmeneti likviditási nehézségek kezelését segítik: az MFB forgóeszköz hitelprogramjai a termelő, szolgáltató és kereskedelmi ágazatban működő kkv-k számára és a forgóeszköz-hitelhez igénybe vehető MFB Gazdaságélénkítő Bankgarancia az elsődlegesen termelő tevékenységet folytató vállalatok számára.

A Német start hitel keretében a Deutsche AusgleichsBank (DAB) nyújt refinanszírozási forrást a kkv-k alapításához.

A mikro- és kisvállalatok körében célul tűztük ki, hogy a piacon elterjedt, szabad felhasználású, rövidlejáratú, számlaforgalom nélkül, nagy összegben igénybe vehető folyószámlahitelek helyett, a vállalkozások méretéhez, a finanszírozási célhoz és a megtérülés várható idejéhez igazítjuk a hitelfeltételeket, megakadályozva ezzel a nem kívánt túlhitelezést.

Az OTP Bank Romania segítséget nyújt az EBRD és európai uniós források megszerzésében: a bank tanácsadói segítik beruházási projektek működésitőke-finanszírozására használható hitel igénylését.

A bank partneri szerződést kötött a Kis- és Középvállalkozások Hitelbiztosításának Nemzeti Alapjával, így a kkv-k hiteligénylésükhöz fedezetet vagy kiegészítő fedezetet igényelhetnek.

Az OTP Banka Srbija közvetítésével az ügyfelek igénybe vehetik az EIB (Európai Beruházási Bank) hitelkeretét. A hitel célja a kis- és középvállalkozások projektfinanszírozása, működési tőkéjének biztosítása; önkormányzatok kis- és közepméretű infrastruktúra projektjeinek finanszírozása; a tudásgazdaság, energia, környezetvédelem, egészségügy, oktatás, ipar, turizmus és más szolgáltatási szektorok vállalkozásainak segítése. A Fejlesztési Alap által támogatott hitelek célja az exportfinanszírozás, a működő tőke biztosítása és a likviditás fenntartása.

Az OTP Banka Slovensko szintén biztosítja ügyfelei számára az exportot segítő támogatott hitelek, illetve a kis- és középvállalkozások támogatását célzó EBRD hitelek elérhetőségét.

Az OTP Banka Hrvatska a vállalkozók széles köre számára nyújt kedvezményes hitellehetőséget, együttműködésben a Turisztikai Minisztériummal, illetve a Horvát Újjáépítési és Fejlesztési Bankkal (CBRD). A CBRD emellett támogatja a mikrohitelvezést, a szigetek fejlődését, az exporttevékenységet, a vállalatok infrastruktúrájának fejlesztését, a háború sújtotta területek fejlődését.

A turizmus kiemelt fejlesztési terület Horvátországban, ezért a szálláslehetőségek javítása fontos szerepet kap, e céllal a bank önálló, kedvezményes hitelterméket is kialakított.

## Mezőgazdaság, agrárvállalkozások

Az agrárszektor fejlődését, a termelés korszerűsítését, az értékesítést az OTP Csoport legtöbb bankja támogatja, gyakran az európai uniós és állami forrásokhoz kapcsolódva. A hitelek jellemzően beruházásokra és termelésre egyaránt igényelhetők.

Az OTP Bank kedvezményes számlavezetést biztosít az agrárvállalkozásoknak, és már évek óta előfinanszírozza a területalapú támogatásokat. A kkv-khoz hasonlóan az agrárszektor számára is elérhetőek az MFB források: az MFB Új Magyarország Agrár Forgóeszköz Hitelprogram, az Új Magyarország Gabona Forgóeszköz Hitelprogram, az MFB Élelmiszeripari Bankgarancia Program, Új Magyarország TЭС\* Hitelprogram. A termőföldvásárláshoz felhasználható birtokfejlesztési hitel állami kamattámogatással is elérhető.

A romániai leánybank a termelés támogatására nyújt mezőgazdasági hitelt, Szerbiában működő tőke és befektetési hitel is elérhető. A DSK Bank által nyújtott hitelek az eszközbeszerzést, a termelést segítik, elérhetőek az EBRD-vel közös konstrukciók is. Szlovákiában gépbeszerzésre fordítható támogatott hitel létezik.

\* Termelői Értékesítő Szervezet

## Segítségnyújtás az európai uniós források felhasználásában

Az OTP Csoport három leányvállalata – a magyarországi OTP Hungaro-Projekt, a bulgáriai DSK Bul-Project és a romániai OTP Consulting Romania – projektfejlesztési, pályázatkészítési és projektmenedzsment-tanácsadással segíti a vállalkozásokat és önkormányzatokat az európai uniós fejlesztési források felhasználásában. Az önkormányzati projektek előkészítése a gazdasági válság ellenére töretlenül folytatódott, a kis- és középvállalatok esetében pedig

számtalan könnyítést tettek a kiírók annak érdekében, hogy továbbra is igénybe tudják venni a fejlesztési forrásokat. Így a tanácsadó cégek ügyfélköre is jelentősen növekedett 2009-ben. A szlovákiai OTP Banka a bank szervezeti keretein belül nyújt tanácsadást az ügyfelek számára, és segíti az európai uniós források felhasználását projekt-előkészítéssel és elő-/társfinanszírozással.

### OTP HUNGARO-PROJEKT

A társaság 2009-ben 6,3 milliárd Ft támogatáshoz segítette hozzá az önkormányzati és a vállalati szektor szereplőit. A 90 darab, összesen 14,3 milliárd Ft költségvetésű projekt közül 26 önkormányzati fejlesztésre irányult; elsősorban a szennyvízelvezetés, -tisztítás és ivóvízellátás fejlesztésére, illetve település-rehabilitációra. Több projekt oktatási intézmény fejlesztését célozta. Az 54 kis- és középvállalkozást segítő pályázat a kkv-k telephelyeinek és technológiájának korszerűsítését szolgálta, míg 7 projekt nagyvállalatok fejlesztésére irányult. A vállalat 3 esetben végezte el nonprofit szervezetek projektjeinek előkészítését, amelyek célja falufejlesztés és faluszépités, illetve lakossági energiatakarékossági kampányok megszervezése volt. Az OTP Hungaro-Projekt 2009-ben az aktuális pályázati lehetőségekről konferenciát tartott önkormányzati partnerei részére.



## Önkormányzatok

Az önkormányzatok eltérő súlyt képviselnek az OTP csoporttagok ügyfélkörében. Az anyabank több mint 2000 önkormányzattal van kapcsolatban, a szektor kiemelt szerepű. Bulgáriában azonban az együttműködés a szabályozás miatt sem lehetséges: az önkormányzatok nem vehetnek fel hitelt kereskedelmi bankoktól.

Az országukban alacsonyabb piaci részesedéssel bíró bankok esetében is kisebb ezen szektor szerepe, ugyanakkor az együttműködésre valamennyi tagvállalat törekszik.

Az OTP Bank állami támogatású hitelei révén számos kedvező finanszírozási lehetőséget nyújt az önkormányzatok számára. Bankunknál az MFB által refinanszírozott hitelek 78%-át az önkormányzatok használták fel.

A „Sikerese Magyarországiért” programban Bankunk több éve részt vesz, az Önkormányzati Infrastruk-

túrafejlesztési Hitelprogram – a korábbi évekhez hasonlóan – a környezetvédelem, a város- és település-rehabilitáció, a közoktatás, a kultúra és sport, az egészségügyi szolgáltatások fejlesztése és az informatikai közműfejlesztési beruházások segítése területén nyújt támogatást. A panelépületek energiamegtakarítást eredményező felújítása, a pályázati támogatások önrészeinek biztosítása, illetve az önkormányzati lakásépítés külön konstrukciókban is támogatott cél.

Az OTP Bank Romania külön hitelkonstrukciót kínál a helyi területi közigazgatási egységek részére, közhasznú és környezetvédelmi beruházási projektek finanszírozásához, elsősorban szociális előnyök és az életszínvonal növelését biztosító befektetések kapcsán, valamint a helyi önkormányzatok közvetlen adósságainak refinanszírozásához.

## ELNYERTE AZ EURÓPAI FENNTARTHATÓ ENERGIA-DÍJAT A „SZEMÜNK FÉNYE” ISKOLAVILÁGÍTÁSI PROGRAM

A 2006-ban indult program keretében országsszerte 1400 iskola világítási és fűtési rendszerének korszerűsítése valósult meg. Az OTP Bank a programot megvalósító konzorcium tagjaként, a finanszírozási háttér megteremtésével működik közre. (Bővebb információ: [www.szemunk.fenye.hu](http://www.szemunk.fenye.hu))

A rangos energiagazdálkodási elismerés odaítélésével az Európai Bizottság ismételten megerősítette a példaértékű kezdeményezés jelentőségét, amely 2009-ben már elnyerte a Bizottság által meghirdetett Polgármesterek Szövetsége „Kiválósági referenciaalapok”-díját. E címmel a világszínvonalú fenntartható energetikai technológiák kiemelkedő városi alkalmazását értékeli.

### Társasházak

Az OTP Csoport kiemelt partnere kíván maradni a társasházaknak, lakásszövetkezeteknek.

A társasházi konstrukciók kidolgozottsága az anyabanknál a legmagasabb szintű (a jogszabályi előírások nem minden országban engedélyezik a társasházak, mint jogi személyek létesítését), ugyanakkor Szlovákiában és Horvátországban is elérhetőek kifejezetten számukra kialakított szolgáltatások.

Az OTP Bank komplex csomagokat kínál a társasházak és lakásszövetkezetek részére, számlavezetési, megtakarítási és finanszírozási szolgáltatásokkal. A hagyományos megtakarítási konstrukciókon túl, ezen ügyfélkör részére rendelkezésre áll a felújítási célú, állami támogatással igénybe vehető lakástakarékpénztári szolgáltatás, valamint az akár kamatadómentes megtakarítást lehetővé tevő tartós befektetési számla is.

A Bank állami támogatás mellett és anélkül is nyújt hitelt a társasházak számára. Ezekkel ingatlanfedezet nélkül, minimális saját forrás biztosítása mellett lehetséges a lakóépületek korszerűsítése. A „Sikeres Magyarországért” programhoz kapcsolódó konstrukciók egyrészt belső és külső felújításhoz, korszerűsítéshez nyújtanak kedvezményes forrást, másrészt az energiaracionalizálást, megtakarítást teszik lehetővé. A hitelek mind a panel, mind pedig a hagyományos technológiával épült társasházak számára elérhetőek. Az OTP Banknál a társasházi hitelezés az elmúlt évben 75%-kal bővült.

Az OTP Banka Slovensko az anyavállalathoz hasonló szolgáltatási kört kínált, az OTP Banka Hrvatska kedvező hitele a társasházak közös részeinek felújításához vehető igénybe.

### Szakmacsoportoknak szóló szolgáltatások

Mérlegelve az egyes szakmák, szakmacsoportok vállalkezési formáit és a kapcsolódó pénzügyi szokásokat, igényeket az OTP Bank és az OTP Banka Slovensko döntött szakmai számlacsomagok kialakítása mellett.

Az OTP Bank

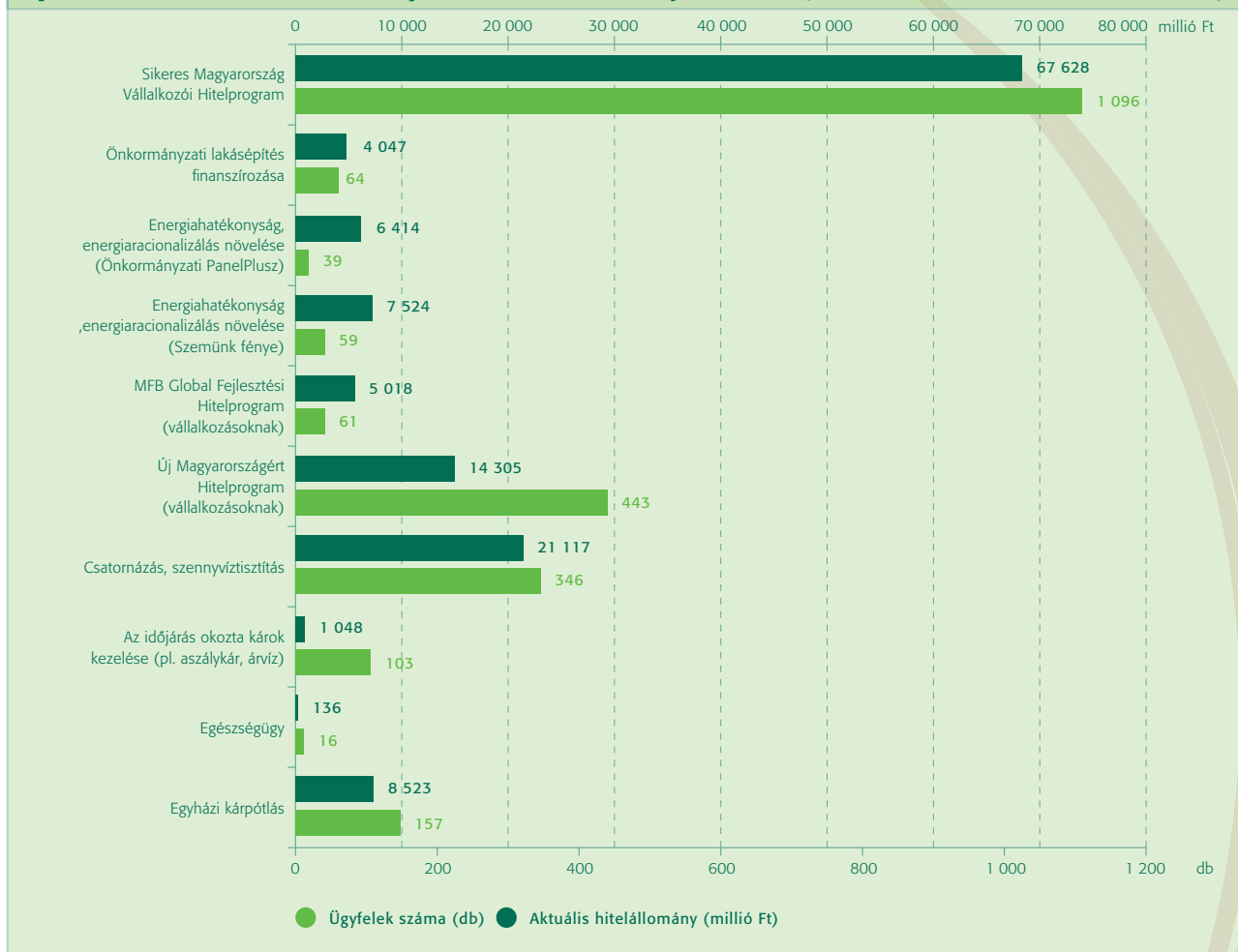
- az ügyvédi, jogászi, közjegyzői, bírósági végrehajtói, adótanácsadói vagy könyvelési tevékenységet végzők számára kínál kedvezményes átutalási díjú számlacsomagot; valamint
- a gyógyszerári vagy gyógyszerészeti kiskereskedési tevékenységhez kínál szintén kedvezményes számlacsomagot;
- a non-profit szervezetek részére kialakított számlacsomag elsősorban a kevés tranzakciót végrehajtó szervezeteknek készült; számukra alacsony díjak mellett biztosítjuk a legfontosabb banki szolgáltatásokat, jelentős társadalmi hatással bíró egyesületek, alapítványok számára egyedi elbírálás és döntés alapján kedvezményes konstrukciót kínálunk.
- Az egyházak az OTP Bank hagyományosan megbecsült partnerei, több mint 2400 egyház, egyházi szervezet ügyfele Bankunknak. A jellemzően megtakarításokkal rendelkező szervezetek számára igényeikhez illeszkedő konstrukciók kialakítására törekszünk.
- A víziközmű társulatokkal Bankunk együttműködése továbbra is szoros, a közműfejlesztési beruházások finanszírozása folyamatos. A víz- és szennyvízhálózat fokozatos javulása miatt a finanszírozási igény és a hitelállomány csökken.

Az OTP Banka Slovensko

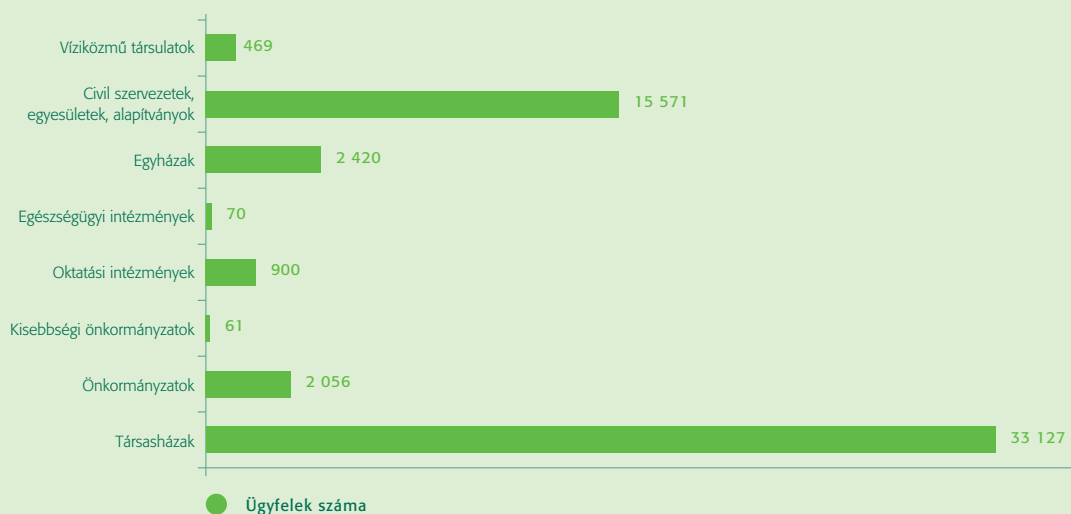
– az egészségügyi szektorban dolgozók - orvosok, gyógyszerészek és vállalkozásaik számára biztosít kedvezményes számlavezetést, takarékszámlát, a magánpraxist kezdő orvosok és gyógyszerészek számára pedig kedvező hitellehetőséget kínál;

– az egyházak, egyházi szervezetek számára komplex csomaggal biztosítja a pénzeszközök hatékony kezelését.

### Speciális vállalati/önkormányzati hiteltermékek jellemzői (OTP Bank, 2009. december 31.)



## Speciális vállalati és önkormányzati ügyfelek (OTP Bank, 2009. december 31.)



## 5.2 Felelős ügyfélszolgálat

A felelős banki tevékenységet a termékeken túl az értékesítés módja és az ügyfélkapcsolatok jellemzői alapvetően meghatározzák, amelynek megvalósítása a Bankcsoport egészétől elkötelezettséggel jár.

### Elérhetőség

Ügyfeleink kiszolgálásában az elektronikus csatornák egyre lényegesebb szerepe mellett vitathatatlan a **fiókhálózat** fontossága. Az OTP Csoport 1653 fiókkal áll ügyfelei rendelkezésére régiószerte. Az elmúlt évben végrehajtott racionalizálási folyamat egyes országokban a fiókhálózat átalakítását, szűkítését is szükségessé tette, összesen 79 fiók bezárására került sor, elsősorban Szerbiában, Ukrajnában, illetve Szlovákiában. A bankfiókok kialakításában és működésében törekszünk megfelelni az ügyfelek változatos elvárásainak.

A Bankcsoport fiókjainak közel 50%-a akadálymentes, Magyarországon és Romániában csaknem teljes körű az akadálymentesítés.

Az akadálymentesítést nagyban ösztönzik a jogszabályi előírások, de a felújítások során, illetve új fiók kialakításakor a törvényi kötelezettségeken túlmutatva, minden esetben akadálymentes környezetet hozunk létre.

Az akadálymentes fiókokról az OTP Bank honlapja is tájékoztatást nyújt.

Ügyfeleink jobb megismerése és kényelme is motiválta bankfiókjaink működésének átalakítását. Törekvésünk, hogy a fiókokban az ügyfelek ne csak ügyet intézzenek, hanem tanácsot, megoldási javaslatot kapjanak pénzügyeik kezeléséhez. Ennek érdekében bankfiókjaink többségében **tanácsadói pultok** kerülnek folyamatosan kialakításra. A beszélgető-sarkok hozzájárulnak ahhoz, hogy ügyfeleink partnerként érezhessék magukat. Jelentősen **bővítettük** a valamennyi, vagy a legtöbb bankfiókban elérhető **szolgáltatások körét**, közelebbivé téve ezzel a bonyolultabb pénzügyi szolgáltatásokat is.

A mikro- és kisvállalkozói szegmensben megvalósított projekt eredményeként ügyfeleink igényeit magasabb színvonalon tudjuk kiszolgálni. A termékeket több csatornán tettük elérhetővé, emellett a folyamatok gyorsabbá és egyszerűbbé váltak. 2009-ben kidolgoztuk a mikro- és kisvállalkozások fióki kiszolgálásának új, hatékony rendszerét, a konstrukcióink széles körére kiterjedő tanácsadást, konzultatív kiszolgálást biztosítunk. A módszer hazai bevezetése 2010 első félévében fejeződik be. A fejlesztések révén a pénzügyi szolgáltatások közelebb kerültek a cégekhez és rövidebb idő alatt igénybe vehetőek, ezzel is segítve a kisvállalkozások fejlődését.

- A bankfióki **ügyintézés és a várakozási idő csökkentése** régóta kiemelt célunk, az elmúlt években jelentős eredményeket értünk el e téren. Az ügyfélforgalom kiegyenlítését segíti az egyre szélesebb körben alkalmazott előzetes időpont-egyeztetés, amely egyrészt lehetőséget nyújt ügyintézőink számára az ügyfélre szabott felkészülésre, másrészt kiküszöböli a várakozási időt.
- A vidéki kistelepüléseken fiókjaink **nyitva tartása** a helyi igényekhez igazodik. A módosítás tervezésekor együttműködtünk a helyi önkormányzatokkal, a települések jelentős vállalataival annak érdekében, hogy a nyitvatartási idők a helyiek szokásaihoz, ügyintézési lehetőségeikhez illeszkedjenek.
- Már 20 fiókunkban működik az ún. **intelligens ügyfélirányító rendszer** (sorszámhúzó automaták), amely egyszerűbb használatú és az új lehetőségekkel segíti, hogy az ügyfél a megfelelő ügyintézőhöz kerüljön. Egyes esetekben lehetőség nyílik arra, hogy saját, személyes ügyfélreferense szolgálja ki. Tervezzük a rendszer szélesebb körű alkalmazását legforgasabb fiókjainkban.

– A **gyereksarok** méltán vált az elmúlt időszak egyik folytatásra érdemes sikertörténetévé.

A magyarországi kedvező tapasztalatok alapján 2009-ben az OTP Bank Romania összesen 42 fiókjában, a fiókhálózat közel felében, alakított ki gyereksarkot, játékokkal és foglalkoztató eszközökkel. 2010-ben az anyavállalat is újabb 50 bankfiókban tervezi gyereksarok kialakítását.

## Ügyféligények feltárása és kiszolgálása

Az ügyfélérdekek mellett a Bankcsoport hosszútávú érdeke is azt kívánja, hogy olyan termékeket értékesítsen, amelyek az ügyfél valódi igényeit szolgálják ki és megelégedésével járnak.

Az elmúlt évben számos intézkedést vezetettünk be annak érdekében, hogy erősödjön a partneri kapcsolat a Bankcsoport és az ügyfelei, valamint a potenciális ügyfelek között.

Az ügyfelek ismerete teszi lehetővé, hogy a megfelelő pénzügyi megoldásokat kínáljuk számukra, ezért az elmúlt időszakban sokat tettünk az egyes ügyfelek igényeinek feltárásáért. Nyomon követjük a tranzakciókat és elemezzük az ügyfelek banki, illetve pénzkezelési szokásait. Ezáltal az egyes szolgáltatások használatának mellőzését, elvárásaik esetleges nem teljesülését már a konkrét panaszok felmerülése előtt feltárjuk és kapcsolatba lépünk velük, annak érdekében, hogy az igényeikhez jobban illeszkedő szolgáltatást nyújthassunk.

Az ügyfelek igényeinek, adott esetben rejtett elvárásainak feltárását segítik a **kérdőívek**, amelyet jelenleg számlanyitáskor alkalmazunk. A kérdőív egyrészt ügyintézőink munkáját segíti, másrészt egy jól áttekinthető tükröt tart az ügyfél elé saját, tényleges igényeiről, így megkönnyíti a felelős és helyes döntést. A kedvező tapasztalatok alapján a 2010-es évben a kérdőív bővítését tervezzük, hogy az alkalmas legyen a pénzügyi igények komplex feltárására.

## PÉNZÜGYI ISMERETEK GYÁMOKNAK

A gyámi konstrukciók bővítése mellett 2009-ben a gyámok pénzügyi tájékozottságának növelésére is figyelmet fordítottunk. Az OTP Bank oktatási anyagokat biztosított és pénzügyi tájékoztató előadást tartott a gyámok konferenciáján, amelynek megrendezéséhez anyagilag is hozzájárult.

## **MIFID (MARKETS IN FINANCIAL INSTRUMENTS, A PÉNZÜGYI ESZKÖZÖK PIACAIRÓL SZÓLÓ EU IRÁNYELV)**

*Az OTP Bank a törvényi előírásokon túlmutatva, valamennyi szolgáltatásra kiterjesztve alkalmazza az ún. Alkalmassági és Megfelelési tesztet, annak érdekében, hogy az ügyfél adott ügyletre, pénzügyi eszközre vonatkozó ismereteiről, kockázatviselő képességéről, jövedelmi viszonyairól kellő mélységű információt kapjon és ennek megfelelően tudjon számára szolgáltatást ajánlani.*

A társasházak és lakóközösségek igényeinek jobb kiszolgálása érdekében bővíteni kívánjuk a fiókokban ezen szegmenshez kapcsolódó szaktudást, a társasházi ismereteket és a szakértők számát. Vállalati és önkormányzati ügyfeleink számára rendszeresen szervezünk konferenciát, szakmai beszélgetést. Az aktuális téma köré szerveződő konferenciákat évente kétszer rendezzük meg, emellett a szűkebb körű bankári beszélgetések a tájékoztatás mellett egyéni tanácsadásra is lehetőséget nyújtanak.

Az OTP Bank a legnagyobb hazai társasházi számlakezelőként fontosnak tartja a párbeszédet ügyfeleivel. A Társasházak és Társasházkezelők Országos Egyesületével együttműködésben országosan, több helyszínen megrendezett szakmai **háttérbeszélgetés-sorozatot** tartottunk.

## **WWW.HAZFORUM.HU**

*Az OTP Bank internetes, interaktív honlapot hozott létre társasházak és lakásszövetkezetek számára. A honlapon aktuális információk, cikkek, pályázati hírek találhatóak a társasházak gazdálkodására, kezelésére, felújítására vonatkozóan. A honlapon lehetőség nyílik a Társasházi Pályázat benyújtására is. A 2009-ben első ízben meghirdetett pályázaton összesen 5 millió Ft-ot osztottunk szét. A támogatás környezetvédelmi, közösségépítési és életminőség-javítási beruházásokat szolgál. A jövőre vonatkozóan célunk a honlap tartalmának és funkcióinak bővítése, illetve újabb pályázat kiírása.*

Az átláthatóbb tájékoztatás fokozódó elvárása, a jogszabályok változása igazolja, hogy jó úton járunk, és Bankunk ez irányú, önálló kezdeményezései jó irányba mutattak. 2009-ben

felülvizsgáltuk az általános üzletszabályzatokat, annak érdekében, hogy azok **könnyebben értelmezhetőek** legyenek, és a szerződések részévé tettük őket.





## NYELVHASZNÁLAT

A magyar nyelv helyes és közérthető használata érdekében az OTP Bank 2009-től lektoráltatja mindazokat az anyagokat, amelyek az ügyfél-kommunikációt, -tájékoztatást szolgálják, mint a prospektusok, honlap, ügyintézői kulcsmondatok, levelek.



Marketingkommunikációnkban, reklámjainkban a könnyen érthető, egyszerű kifejezésmódra törekszünk. Csak a legszükségesebb információkat ismertetjük, a félreérthetőség elkerülése érdekében az írásban és szóban elhangzó adatok megegyeznek.

2009-ben megújult az OTP Bank honlapja.

Az új struktúra kialakításánál a felhasználóbarát kialakítás, a fontos, gyakran keresett információk minél gyorsabb elérhetősége volt a fő szempont. Honlapunk több díjat is nyert:

A Magyar Tartalomipari Szövetség a „Felhasználóbarát honlap” címet ítélte oda társaságunknak. Az ÉV HONLAPJA 2009 pályázaton a „Szolgáltatás” és „Elektronikus hírlevél” kategóriákban Minőségi díjat kaptunk.

A vakok és gyengénlátók számára a legfontosabb tartalmak egy számukra optimalizált változaton érhetőek el. A honlapot 2009. július 27-e óta, az év során több mint 12 ezer látogató tekintette meg.

A megfelelő tájékoztatásban ügyintézőink szerepe alapvető. Az előre egyeztetett időpontok, a tanácsadói pultok megteremtik a feltételeit a nyugodt, alapos beszélgetésnek. Emellett hangsúlyt helyezünk ügyintézőink ügyfélkezelési készségeinek fejlesztésére, annak érdekében, hogy ne csak szakmailag, de emberileg is megértsék ügyfeleinket, erősödjön empatikus képességük és megfelelően tudjanak reagálni viselkedésükre. Képzéseinkben a banki munkatársakon kívül ügynőkhálózatunk is rendszeresen részt vesz.

A termékorientációjú oktatáson túl hangsúlyt helyezünk a megfelelő tájékoztatással kapcsolatos ismeretekre, elvárásokra, 2009-ben a banki Magartartási Kódex kapcsán életbe lépő változásokról is tartottunk képzést számukra.

Az ügyfélszolgálat elválaszthatatlan ügyintézőink motiválásától, az ösztönző rendszertől.

Az érdekeltségi rendszer célja, hogy az ügyintézői érdekek és a Bank, illetve az ügyfél érdekei egyezzenek, egy irányba mutassanak.

A Bankcsoport egésze azonos alapokon nyugvó érdekeltségi rendszert alkalmaz, a teljesítményértékelés és a motiváció összekapcsolása, módszertana azonban még nem mindenhol azonos. Az OTP Bank gyakorlata a legfejlettebb e téren, ösztönzőrendszerünk célja, hogy a valódi igényeknek megfelelő szolgáltatásokat honoráljunk. Az egyes termékek értékesítési súlyát rendszeresen felülvizsgáljuk és igyekszünk azt az aktuális, valódi ügyféligényeknek megfelelően meghatározni. A hiteltermékek esetén nem az értékesítési volumen, hanem szerződési darabszám alapján díjazzuk az ügyintézőt, ezzel gátolva, hogy az ügyfelet esetlegesen pénzügyi lehetőségeit meghaladó, túlzott hitelfelvételre sarkalljuk. Az ösztönzés részét képezi a hiteligenylés befogadása és a szerződés megkötése közötti átfutási idő is. A megtakarítási termékek esetében a díjazás alapja a várható megtakarítási időszáv, vagyis az ösztönzés nem befolyásolja a megtakarítási szerkezetet. A megfelelő termék kiválasztásához, az élethelyzetek feltárásához ügyintézőink segédanyagot kapnak, készségeiket trénerek fejlesztik. Vizsgáljuk, hogy ügyfeleink az értékesítést követően használják-e a szolgáltatást, és ügyintézőink ezen tapasztalatok birtokában részesülnek a teljesítményarányos juttatásban.

## Ügyfélelégedettség-mérés

A felelős ügyfélszolgálat fontos pillére a visszacsatolás, az ügyfelek elégedettségének vizsgálata. A Bankcsoporton belül nem egységes az ügyfélvélemények megismerésének gyakorlata, de a fejlődést szolgáló rendszerek kialakítására törekszünk minden esetben.

Több országban általánosan csökkent a bank-szektorral szembeni elégedettség, ami a kedvezőtlen események (pl. törlesztőrészek növekedése, pénzügyi alapok vesztesége stb.) bekövetkezésének, illetve a fogyasztói tudatosság növekedésének következménye.



Magyarországon a megkérdezettek szinte valamennyi területen 3–5 százalékponttal gyengébbnek ítélték bankjuk teljesítményét, függetlenül attól, hogy melyik bank ügyfelei. A legtöbb esetben nyilvánvaló, hogy nem a bankok szolgáltatási színvonala romlott, hiszen például a bankfiók nyitvatartási ideje szinte sehol nem változott, mégis jelentősen csökkent az ügyfelek elégedettsége e téren is. Az OTP Bank megítélése az általános trenddel párhuzamosan, átlagos mértékben romlott. A szervezettel való elégedettség mértéke összességében 62% volt. Az országosan reprezentatív mintavételes eljárás keretében az év során 3600 ügyfél véleményét tártuk fel telefonon keresztül.

Az OTP Csoporton belül kiemelkedő ügyfél-elégedettséget ért el az OTP Bank JSC, az OTP Ingatlan Zrt. és az OTP Hungaro-Projekt Kft. Az ukrán bankkal szembeni elégedettség 92%, egyes régiókban pedig több mint 99%-os volt. (A felmérés 1200 privát banki ügyfél telefonos megkeresésével zajlott.) A Hungaro-Projekt Kft. ügyfeleinek elégedettsége szintén 90% feletti, a társaság valamennyi ügyfelétől véleményt kér a megbízás teljesülésekor. Az OTP Ingatlan Zrt. tevékenységével kapcsolatban az ügyfelek elégedettségének mértéke összességében 88% volt az elmúlt évben, az ügyfelek az ingatlanforgalmazást ítélték meg legkedvezőbbben. (A vállalat valamennyi lakás értékesítését követően megkérdezi megrendelői véleményét.)

Az OTP Banka Srbija nehéz évét az ügyfelek is megérezték, a profiltisztítás, a bankfiókok bezárása a megítélésre is negatív hatással bírt, az ügyfelek elégedettsége a bankkal szemben jelentősen romlott. Az egyes szolgáltatásokat ugyanakkor – hitel, megtakarítás – lényegesen kedvezőbbben ítélték meg, mint a bank egészét. Az átszervezések, racionalizálás egyik fontos célja, hogy ügyfeleink elégedettsége középtávon és fenntarthatóan nőjön.

A csoportszinten azonos módszerrel végzett **próbabavásárlások** egyrészt a versenytársakhoz

viszonyított teljesítményt értékelik, másrészt az OTP Csoporton belüli összehasonlítást teszik lehetővé. Az eredmények a telefonos kutatáshoz képest objektívebb képet adnak az ügyfélkiszolgálás minőségéről, így a gazdasági válság miatt általánosan jelentkező, megalapozatlan negatív érzések kiküszöbölhetőek. Csoportszinten a legjobb eredményt az OTP Banka Srbija, az OTP Bank és a DSK Bank érte el, a bulgáriai és a szerb leánybank a versenytársait is megelőzi. A Bankcsoport vállalatai az értékesítési folyamaton belül az ügyfélszolgálatot látják el a legmagasabb színvonalon (a csoporttagok teljesítménye átlagosan közel 80%). A kutatás a régió bankpiacán és csoportszinten egyaránt az ügyféligények feltárását értékelte a legkedvezőtlenebbnek. Bár már az elmúlt években több fejlesztés is ezt célozta, az OTP Csoport számára a további fejlődés irányát is ez jelenti. (A féléves gyakorisággal elvégzett kutatásban 2009-ben nem vett részt a montenegrói, az orosz és részben az ukrán leánybank.)

Az OTP Bank komplex **Szolgáltatás Minőség Mérés** Rendszert alakított ki 2009-ben.

A próbaidőszakot követően, 2010-től tervezzük, hogy a fióki szintű minőségmérés rendszer a teljesítményértékelés és ösztönzés hivatalos részévé váljon. A mindeddig alkalmazott ügyfél elégedettség-vizsgálatokhoz képest a minőségmérés részletesebb és megbízhatóbb eredményeket nyújt. Az ügyfelek véleményét konkrét esethez kapcsolódóan kérdezzük meg, átfogóan vizsgálva a szolgáltatáshoz kapcsolódó tapasztalatokat, például a tájékoztatás megfelelőségére, fióki kialakításra vonatkozóan is teszünk fel kérdéseket. Az egyes fiók teljesítményének mérhetősége lényegesen több ügyfél megkeresését teszi szükségessé, mintegy 14-15 ezer fős mintával dolgozunk. A minőségmérés részét képezi a már ma is csoportszinten alkalmazott próbabavásárlás, valamint objektív, a bankfiók teljesítményét mérő mutatószámok, amelyek az ügyfelek megkeresése nélkül is meghatározhatóak.



# 6

## Felelős működés

Kihívás, lehetőségei	Megoldás
Hatékonyág, költségtakarékosság Környezeti terhelés minimalizása Képzett, tehetséges munkaerő	Errőforrás-takarékosság Környezetkímélő működés Munkatársak megbecsülése Tehetségmenedzsment Egészséges munkakörülmények
Társadalmi konfliktusok csökkentése	Közösségi szerepvállalás Pénzügyi kultúra fejlesztése

A Bankcsoport felelőssége nemcsak a pénzügyi szolgáltatásra, hanem az ahhoz kapcsolódó szerteágazó tevékenységekre és széles érintetti körre is kiterjed.

Az OTP Csoport több mint 35 000 munkavállaló számára biztosít munkahelyet, megélhetést. Felelősséggel tartozunk a munkahelyek megőrzéséért, de elkerülhetetlen a gondoskodó leépítés megemlézése is. Munkatársaink, a tehetséges, lojális munkaerőbázist jelentik, ugyanakkor az OTP Csoport sikerének egyik legfontosabb pilléréért, ezért a Bankcsoport érdeke is azt kívánja, hogy megfeleljünk a munkavállalói elvárásoknak, vonzó munkahelyet kínáljunk. Ezért is vagyunk büszkéek arra, hogy az OTP Bank több éve előkelő helyen szerepel a pályakezdő diplomás és fiatal munkavállalók körében végzett kutatásokban, így az AIESEC Magyarország és a Develor Zrt. felmérésében, mely alapján a közgazdász hallgatók

körében 2009-ben Bankunk a 3. a legvonzóbb munkahelynek bizonyult.

Bankcsoportunk munkatársai, ügyfelei mellett a társadalom szélesebb rétegeinek segítése, támogatása iránt is elkötelezett. Meggyőződésünk, hogy szerepet kell vállalnunk a hátrányos helyzetűek esélyteremtésében, fel kell karolnunk olyan kezdeményezéseket, amelyek segítséget nyújtanak a rászorulóknak.

Még ha egyenként szinte elhanyagolható is a bankfiók energiafogyasztása vagy vízhasználata, az összesen több mint 1600 bankfiók, illetve a több ezer munkatárs munkahelyét jelentő, és a robosztus IT rendszereknek is helyet adó központi épületek, illetve a banki folyamatok összességében már jelentős környezeti hatással bírnak. Működésünk környezeti terheinek minimalizálására való törekvésünk mellett nem elhanyagolható szemléletformáló hatásunk, amelynek kiaknázása folyamatos célunk.

## 6.1 Munkavállalóink

A gazdasági válság humán erőforrás-politikánkat is alapvetően meghatározta az elmúlt évben.

Valamennyi munkatársunk számára kihívást jelentett a helyzet kezelése; a gyorsan változó folyamatok rugalmas alkalmazkodást, helyzetfelismerést kívántak. Fő feladatunk az ügyintézők munkájának támogatása volt, amelynek a kríziskommunikációs program adott keretet.

A piaci aktivitások egyes területeken jelentkező mérséklődése, a szükséges profiltisztítások szükségessé tették az elbocsátást, amelynek gondoskodó, felelős munkaadóként kellett eleget tennünk.

Az alapvető humán erőforrás gazdálkodási folyamatok fenntartása mellett, természetes, hogy a racionalizálás, a kiadások visszafogása a humán területet is érintette, az új programok helyett a megkezdett fejlesztések folytatására és befejezésére helyeztük a hangsúlyt. Sikernek tartjuk, hogy az OTP Bank mintegy 90 fő részvételével zajló karriermenedzsment programja megvalósításának új fázisához érkezett, és az anyabank mellett hat külföldi leánybankban is működő bankcsoporti szintű programmá szélesedett.

### KARRIERSTART TOP30

A Figyelő és a Hewitt közös, 36 000 diák és tapasztalt munkavállaló bevonásával készült kutatása szerint a fiatalok számára a juttatási csomag mellett (61%), a munka és magánélet egyensúlya, a biztonság, stabilitás és a szakmai fejlődés a legfontosabb szempontok a munkahelyválasztásnál. A TOP 30 munkahely az értékelés szerint a fejlesztés és képzés, a karrierlehetőségek és a teljesítmény elismerése terén kínál többet versenytársainál. A felmérés pénzügyi kategóriájában az OTP Bank Nyrt. a három legvonzóbb pénzintézet között szerepelt.

## Munkavállalói létszámok, a humán erőforrás jellemzői

A foglalkoztatottak adatai mutatják, hogy az OTP Csoport munkavállalói létszáma – a több esetben szükségessé vált létszám-racionalizálás ellenére is – kismértékben nőtt. A növekedés az orosz leánybank létszám bővülésének köszönhető, jelentős létszámcsökkentés az ukrán, a bulgáriai, a magyar, a szlovákiai és a szerb bankoknál történt.

A munkahelyek megtartása érdekében törekedtünk a **részmunkaidős foglalkoztatás erősítésére**. A részmunkaidős dolgozók létszáma az OTP Banknál több mint 50%-kal, csoportszinten

pedig több mint 32%-kal nőtt. A részmunkaidős alkalmazás az orosz OTP Bank Russia esetében a legmagasabb arányú, mintegy 40%-os, illeszkedve az országban alkalmazott általános gyakorlathoz.

A határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak arányának csökkenése a munkahelyek biztonságát közvetíti a munkatársak felé. Egyúttal jelzi, hogy a létszámleépítést részben a határozott idejű szerződések meg nem hosszabbításával valósítottuk meg.

### Foglalkoztatottak létszámadatai (fő, 2009. december 31.)

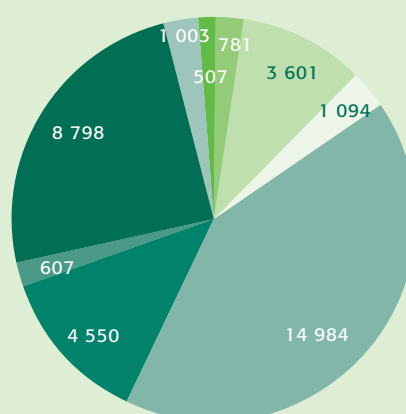
	OTP Bank		OTP Csoport Magyarország		OTP Csoport	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Teljes munkaidősök	7 498	6 586	8 547	7 470	29 500	27 996
Havi 60 óra feletti részmunkaidősök	691	1 166	717	1 192	883	1 665
Statisztikai létszám összesen	8 189	7 752	9 264	8 662	30 270	29 661
Havi 60 óra alatti részmunkaidősök	108	68	110	136	5 097	6 264
Foglalkoztatottak összesen	8 297	7 820	9 374	8 798	35 367	35 925
Határozott idejű szerződéssel foglalkoztatottak száma	9%	6%	8%	7%	21%	12%

A munkavállalók országonkénti megoszlása az előző évhez hasonló struktúrát mutat, az orosz leánybank munkavállalóinak aránya a csoporton belül – a teljes munkaidős dolgozókat tekintve – 30%, az összes foglalkoztatottra vetítve több

mint 40%. A magyarországi csoport a munkavállalók mintegy negyedét teszi ki, ezen túl jelentős foglalkoztató az ukrán OTP Bank JSC és a bulgáriai DSK Bank is.

### Munkavállalók számának megoszlása országonként

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

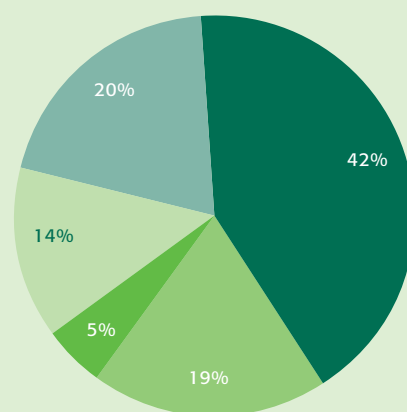


A Bankcsoport munkavállalóinak nem és kor szerinti megoszlása, változatossága az előző évvel lényegében azonos. A tevékenység jellegéből fakadóan a női munkavállalók aránya nagyobb, mint kétharmad. A munkatársak közel 4%-a gyermekgondozás miatt van tartósan távol. A vezető beosztású alkalmazottak között továbbra is a férfiak dominanciája jellemző, a felső vezetésben dolgozó nők aránya az OTP Banka Hrvatska és a DSK Bank esetében a legmagasabb. (Részletesebb adatokat a 7.2 fejezetben talál.)

A munkavállalók kora egyenletes eloszlást mutat. Az előző évvel összehasonlítva **kismértékben** nőtt a fiatal, 35 év alatti korosztály aránya. A 45-55 év közöttiek aránya – elsősorban a **korengedményes nyugdíjazás** következményeként – **csökkent**. A 45 év feletti munkavállalók átlagnál magasabb aránya jellemző a Csoport magyar vállalatainál, valamint a DSK Bank és az OTP Banka Hrvatska esetében.

### Munkavállalók kor szerinti megoszlása OTP Csoport 2009

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



Az OTP Csoportban közel 350 megváltozott munkaképességű munkavállaló dolgozik, meghatározó részük az ukrán OTP Bank JSC-nél. A leánybank törvényi kötelezettségének is eleget tesz a fogyatékossgal élők alkalmazásakor, akik elsősorban fizikai megterhelést nem jelentő, adminisztratív feladatokat végeznek. Az ukrán bank figyelmet fordít a megváltozott munkaképességű dolgozók fejlődésére, illetve a munkakörülmények személyre szabottan történő kedvezőbbé tételére; lehetőséget nyújt a részmunkaidős munkavégzésre is. Az OTP Bank tervezi az atipikus foglalkozási formák (részmunkaidő, távmunka stb.) kiterjesztését. Ennek érdekében részt vesz egy európai uniós szervezésben megvalósuló programban, melynek célja a foglalkoztatási forma működtetéséhez szükséges szervezeti specialisták képzése, felkészítése. A gazdasági válság hatására a fluktuáció döntően a létszámcsökkentéshez kötődött,

a munkavállalók önkéntes távozása jelentősen visszaesett. A fluktuáció átlagos mértéke – az elbocsátásokkal együtt – csoportszinten 16% volt. A munkaerő megtartása azon vállalatok esetében is könnyebbé vált, amelyeknél a foglalkoztatotti létszám az év során jelentősen nem változott. Mindemellett továbbra is igaz, hogy a fluktuáció a fiatalabb korosztály körében magasabb. (Részletesebb adatokat a 7.2 fejezetben talál.)

### Gondoskodó létszámleépítés

A szükséges munkaerőigény meghatározásához az OTP Csoport komplex kapacitásmenedzselési eszközöket, létszámmodelleket használ. Az elmúlt évben a piaci környezet, az üzleti aktivitás egyes területeken történt beszűkülése tette szükségessé a leépítéseket. A létszám-racionalizálás megvalósítása során a tehetséges munkavállalók megtartása prioritást élvezett. Jelentős számban használtuk ki a **korengedményes nyugdíjazás** lehetőségét

(OTP Bank, Magyarország) és törekedtünk a rész-munkaidős foglalkoztatás bővítésére is. Az OTP Banka Hrvatska végkielégítési csomaggal ösztönözte az önkéntes távozást, amely több esetben sikeres volt.

A létszámleépítésben érintettek felelős meghatározása mellett is segítettük távozó munkavállalóinkat. Az OTP Bank – külső tanácsadó cég bevonásával – **outplacement eszközökkel** támogatta az érintett munkatársakat. A munkavállalókat e-learning képzés segítette a leépítéssel járó helyzet kezelésében; a sikeres motivációs levél, önéletrajzírási és interjú-technikákat megismerve támogatást kaptak az álláskereséshez, továbbá regisztrálhattak a tanácsadó cég álláskeresési portálján.

### Juttatáspolitiká

Munkavállalóink kompenzációja jelzi megbecsülésünket teljesítményük iránt, de a fizetés munkatársaink megtartásában is vitathatatlannul fontos szerepet játszik. Vállalatcsoportunk továbbra is **a méltányos, teljesítménnyel összefüggő javadal-mazás elveit érvényesíti**. Az elmúlt évben nem történt jelentős változás az OTP Bank juttatáspolitikájában, kismértékben csökkentettük a mozgó díjazást a fix jövedelem emelése mellett, a bérpiaci változások tükrében. A Bank által – a versenytársakhoz képest magasabb arányban – alkalmazott teljesítményarányos díjazási rendszert munkavállalóink kifejezetten pozitívnak értékelik. A jövedelmen belül a mozgó elemek aránya az OTP Bankban 37%, a hazai leányvállalatok gyakorlatában ennél magasabb és alacsonyabb

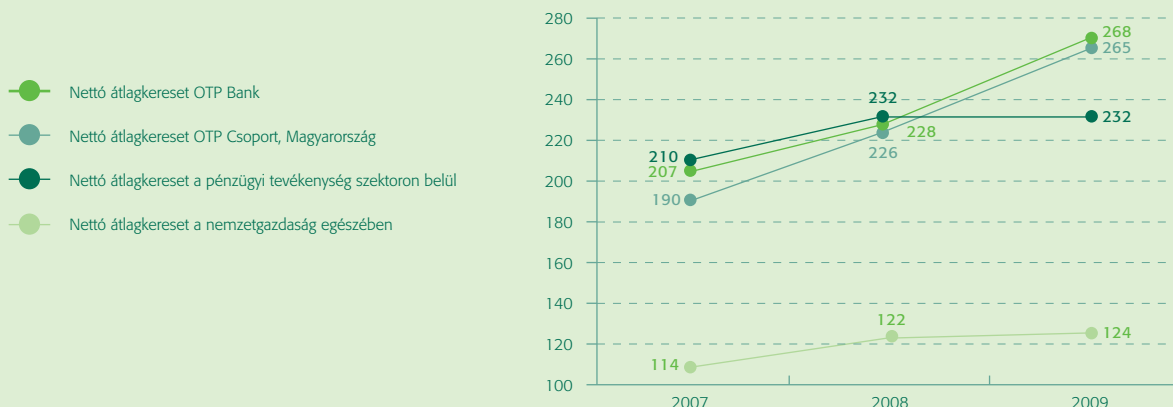
értéket is találunk. A külföldi leánybankok szinte mindegyikénél magasabb a fix jövedelem aránya. A teljesítmények értékelése és elismerése továbbra is az OTP Csoport négy külföldi leánybankjában történik az anyavállalatával azonos elvek alapján, négy leánybank pedig saját rendszert alkalmaz. A teljesítményértékelési rendszer a magyarországi csoportszinten a munkavállalók mintegy 25%-át érinti.

2009-ben az OTP Bank a munkavállalók nagy részét érintő IT támogatású beosztás-tervezési rendszert vezetett be, a munkacsúcsokhoz jobban igazodó beosztások, a túlórák számának csökkentése érdekében. A rendszer működésének kiértékelése folyamatban van. Az OTP Csoport a nemzetgazdasági átlagkeresetet nem ritkán két-háromszorosan meghaladó nettó átlagjövedelmet biztosít munkavállalóinak, közel azonos mértékűt a pénzügyi szektorban szokásos jövedelemmel.

Az OTP Bankban a reálbérek az elmúlt évben 11,4%-kal nőttek, míg a nemzetgazdaságban 4%-os, a pénzügyi szektorban pedig átlagosan közel 6%-os csökkenés volt tapasztalható a 2008-as évhez képest. A 2008-as intézkedések áthúzóó hatása, valamint az elbocsátásban érintett munkatársak alacsonyabb átlagkeresete okozta a banki átlagkereset és ennek okán a reálkereset emelkedését. A reálkeresetek változása szinte valamennyi külföldi leánybankunk esetében pozitív volt.

A béren kívüli juttatások adózásának változása társaságunkat is érinti, ezért a 2010-es évtől a választási lehetőséget biztosító **cafeteria rendszert vezetünk be**.

### Nettó átlagkeresetek, Magyarország





## Karriermenedzsment

A Bankcsoport bővülésével az OTP Bank számára is egyre fontosabbá vált a motivált, tehetséges munkatársak potenciáljának feltárása, megtartásuk és a Bankcsoporthoz való kötődésük megerősítése. Ez ösztönözte a banki karriermenedzsment program (CARMA) elindítását 2007-ben, majd ezzel párhuzamosan 2008-tól regionális szintű tehetségszempont-kezelési rendszer kialakítását.

Az anyabanki karrierprogramnak 2009-ben 72 aktív résztvevője volt. Az elmúlt két évben a résztvevők közel 20%-át léptették elő, ezen felül 6%-uk a Bankcsoport más vállalatainál kapott pozíciót. Munkatársaink a program egészén belül a szakmai képzéseket, a készségfejlesztő tréningeket és a kapcsolatépítési lehetőségeket értékelték kiemelkedően pozitívan.

2008-ban indítottuk el a program bankcsoporton kívüli kiterjesztését, amelynek elsődleges célja a tehetséggondozási és utódlástervezési folyamat működtetése. Az elmúlt évben megtörtént a programba jelölt mintegy 350 fő kiválasztása;

a résztvevőknek kompetencia és szakmai elvárásoknak egyaránt meg kellett felelniük. 2009-ben megkezdődött a tehetségek gondozása, helyi és bankcsoporton kívüli programok keretében. Kiemelt hangsúlyt kap a gyakorlati tapasztalatszerzés, így a bankcsoporton kívüli rotáció is, amelynek első tapasztalatai, visszajelzései rendkívül kedvezőek.

## Képzés, oktatás

A Bankcsoport prioritásként kezeli a munkatársak szakmai tudásának és humán kompetenciáinak fejlesztését. Az oktatásban az elmúlt évben jelentős hangsúlyt fektettünk a munkatársak kríziskommunikációhoz kapcsolódó felkészítésére. Valamennyi leánybank egyénileg dolgozta ki és valósította meg a krízishelyzethez kapcsolódó oktatást, az alkalmazott módszerek ugyanakkor az anyavállalatéhoz hasonlóak voltak. Bankunkban átfogó képzés kapcsolódott a banki Magatartási Kódex alkalmazásához, annak érdekében, hogy az elvárásoknak teljes körűen megfeleljünk.

## COMENIUS MEDÁL

*Az OTP Bank „Vállalatok Társadalmi Felelősségvállalása” elnevezésű belső képzési e-tananyaga a berlini nemzetközi e-learning fesztiválon Comenius Érmét, valamint a kategória legjobbjának járó Comenius Medált kapott.*

*A díjat azon kiadóknak, szervezeteknek, oktatási intézményeknek ítélik oda, amelyek példaértékű médiatermékeket fejlesztenek ki és terjesztenek.*

*Az online megvalósított, 2009-ben lezárult CSR képzésben valamennyi munkatársunk részt vett.*



Az OTP Bank elkötelezett a szakképzés támogatása iránt, a bank keretein belül és azon túl is.

A támogatás speciális formája valósult meg a Belvárosi Térségi Szakképző Központban (TISZK) működő banki gyakorlófiók létrehozásával, melynek tapasztalatait a banki új belépők szervezeti beilleszkedését támogató mentori rendszer kialakításában is felhasználtuk.

A Belvárosi TISZK végzős hallgatói számára 2009-ben bankspecifikus oktatási blokkot alakítottunk ki, és terveink között szerepel ösztöndíjas rendszer működtetése is.

Az OTP Csoporton belül évente összesen több mint 500 pályakezdő és gyakornok dolgozik, illetve szerez szakmai tapasztalatot, alkalmazásukban a DSK Bank és az OTP Bank jár élen.

## SZOROSABB EGYÜTTMŰKÖDÉS A BUDAPESTI CORVINUS EGYETEMMEL

*Hároméves megállapodás keretében a bank szakképzési hozzájárulással, innovációt eredményező megbízásokkal fejleszti az egyetem oktatási tevékenységét, valamint rendezvényeket, kiadványokat szponzorál. A bank lehetőséget teremt az egyetem által jelölt hallgatók számára szakmai gyakorlat megszerzésére, diplomamunkájuk elkészítésére.*

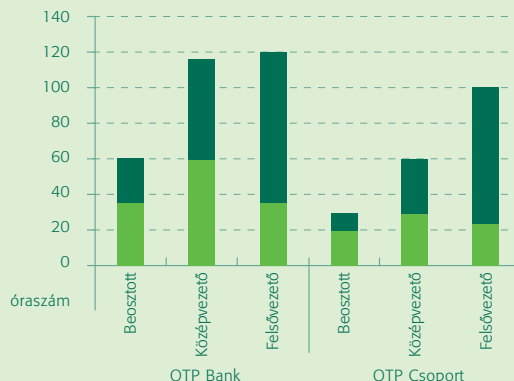


2009-ben az OTP Csoport kézéseinek számszerűsített értéke 804 millió Ft-ot tettek ki, aminek 45%-át az OTP Bank adta. A jelentős ráfordítás tükröződik a képzési óraszámokban is. Az anyavállalat kézéseinek mennyisége az e-learning

rendszer széleskörű használatának is köszönhetően nagymértékben, mintegy kétszeresére emelkedett. (Nem minden leányvállalatunk tudta az oktatási költségek teljes összegét biztosítani.)

### Az egy főre eső éves képzési óraszám, a képzés formája szerint, 2009

- belső képzés
- külső képzés



### Belső kommunikáció, közösségépítés

A belső kommunikáció jelentősen befolyásolja a munkahelyi légkört, így munkavállalóink elégedettségét is. A **hatékony kommunikáció komplex feladat**, amely a multikulturális, több országban jelen lévő, összesen és egyenként is jelentős számú munkavállalót foglalkoztató vállalatcsoportunk számára nagy kihívást jelent. A vállalati szintű belső kommunikációt a tagvállalatok egyéni gyakorlat szerint valósítják meg.

Az elmúlt évben több kezdeményezést indítottunk el, amelyek a munkatársak bevonására, véleményformálásuk, visszajelzésük erősítésére irányultak. A belső kommunikáció átfogó fejlesztésének megalapozásaként feltártuk a jelenleg alkalmazott eszközöket és igényeket. A fiókhálózat körében meghirdetett, rendkívül sikeres CSR pályázat rámutatott arra, hogy számos helyi szintű kezdeményezés, bevált gyakorlat van, amely a szakmai munkát és a jó munkahelyi légkört kialakítását, az összetartást segíti.

Részben a gazdasági válság hatására, az elmúlt évben a vállalatcsoport tagjainak csak kis része végzett munkahelyi elégedettségvizsgálatot, ugyanakkor egyes programokhoz kapcsolódóan

a visszajelzések feltárása megtörtént. A külföldi leánybankok közül az OTP Banka Hrvatska és az OTP Bank Romania végzett elégedettségvizsgálatot. A horvát bank esetében lehetőség nyílik az eredmények összehasonlítására az előző évvel: a munkavállalói vélemények tükrözik a válság negatív következményeit, ami a korábban megfogalmazott elvárások teljesítéséhez sem biztosított kedvező környezetet. A dolgozók továbbra is a belső kommunikációs kultúrával elégedettek leginkább, változást a kompenzáció terén tartanának elsősorban kívánatosnak.

Az OTP Bank Romania munkatársai kiemelkedően pozitívan értékelték a belső kommunikációs kultúrát (95%) és a munkahelyi környezetet. A munkavállalók a juttatási csomag kapcsán várnak fejlődést. A Merkantil Csoport munkavállalói a magánélet és munka egyensúlyát ítélték meg a legkedvezőbbben, és a vállalat társadalmi felelősségvállalása az a terület, ahol a fejlődés véleményük szerint kívánatos.

Munkatársaink hivatalos érdekképviseletében jelentős a szakszervezetek szerepe. Működésüket a helyi jogszabályok határozzák meg, a Bank-

csoport tagvállalatai együttműködő kapcsolat kialakítására törekcszenek, amelyben a megfelelő tájékoztatás fontos szerepet kap. A Bankcsoporton belül csak a vállalatok egy részében működik szakszervezet, illetve van érvényben kollektív szerződés (a munkavállalói létszám arányában a társaságok 50-70%-ánál). A szakszervezeti tagok száma a Bankcsoportban 8153 fő.

### Egészség és rekreáció

Az egészségügyi ellátásban, a rekreációs lehetőségek elérhetőségében nem történt jelentős változás az elmúlt évben az OTP Csoporton belül. A tagvállalatok által biztosított egészség-

ügyi ellátást a jogszabályi elvárások határozzák meg, a törvényi előírásokat meghaladó ellátás elsősorban Magyarországon, Romániában, illetve Bulgáriában jellemző. Az OTP Csoport támogatást nyújt munkavállalóinak az egészséget veszélyeztető tényezők, betegségek kapcsán; a munkatársak tanácsadásban, tájékoztatásban részesülnek és segítjük a betegségek megelőzését is. Az elmúlt évben több vállalat biztosított védőoltást vagy tájékoztató anyagot a H1N1 influenzáról.

Munkatársaink egészséges életmódját, szabadidős tevékenységét sport- és üdülési lehetőségekkel is támogatjuk. A közös sporteseményeket a Bankcsoport szinte valamennyi tagjánál szerveznek.

## Betegség miatti hiányzás, balesetek, 2009

	OTP Bank		OTP Csoport
	2008	2009	2009
Betegség miatti hiányzás (nap)	96 543	81 034	411 993
Hiányzási ráta	5,08%	4,38%	10,89%
Betegszabadság (nap)	39 793	36 831	164 003
Táppénz (nap)	54 475	42 299	243 731
Baleseti táppénz (nap)	2275	1904	4259
Balesetek száma (db)	13	16	32
Baleseti ráta	0,0007%	0,0010%	0,0010%
Munkabaleset miatt elveszett napok száma (nap)	656	523	555
Elveszett napok aránya	0,0345%	0,0280%	0,0011%



## 6.2 Közösségi szerepvállalás

A közép-kelet-európai régió meghatározó vállalatcsoportjaként nem hagyhatjuk figyelmen kívül az itt élők problémáit, nehézségeit. Kötelességünknek tartjuk, hogy a pénzügyi szolgáltatásokon túl is hozzájáruljunk a társadalom egészének érdekeit szolgáló programokhoz. Az OTP Csoport azon társadalmi csoportok segítségét tartja elsődlegesnek, amelyeknek a sikerek eléréséhez valamilyen hátrányt kell leküzdeniük vagy az hozzá vezető út elején járnak. Célunk, hogy olyan eszközökkel és területen támogassunk, ahol a legnagyobb eredményt tudjuk elérni.

A támogatás eredményességének fokozása érdekében, továbbra is elköteleztettek vagyunk:

- a támogatási források koncentrációja;
- a hosszú távú együttműködések megvalósítása;
- a támogatások eredményeinek nyomon követése;
- a támogatások változatosságának bővítése mellett.

Az elmúlt évek adományozási és szponzorációs gyakorlatát követve, 2009-ben is az esélyteremtés és közösségépítés állt társadalmi szerepvállalásunk középpontjában, kiemelt figyelmet fordítva a jövő generációjának segítésére. Emellett támogatásunkkal olyan kulturális, művészeti tevékenységeket és sportegyesületeket, rendezvényeket segítünk, amelyek értéket teremtenek a társadalom egésze számára. Fontosnak tartjuk, hogy részt vegyünk a helyi közösségek életében; pénzbeli hozzájárulással és gyakran önkéntes munkával is támogatjuk a helyi eseményeket.

A Bankcsoport tagjai támogatási tevékenységüket egymástól jellemzően függetlenül, a helyi igényekhez illeszkedve valósítják meg. Magyarországon az adományozás és szponzoráció továbbra is elsősorban az anyabankhoz kötődik. A támogatásról való döntéshozatal valamennyi vállalat esetén központosított.



### **BANKFIÓKI CSR PÁLYÁZAT**

Az OTP Bank társadalmi felelősségvállalási pályázatot hirdetett bankfiókjai körében. A „társadalmi szerepvállalás” és „kiváló közösség” kategóriákban meghirdetett pályázat rendkívüli érdeklődést váltott ki a fiókhálózatban. A több mint 70 pályamű számos kiváló gyakorlatot, valódi közösségeket mutatott be, így a nyertesek mellett egy különdíjat is kiosztottunk. A „társadalmi szerepvállalás” kategória díját a jászberényi fiók nyerte el, amelynek munkatársai számos városi rendezvényen vesznek részt, vagy szervezik azokat. Csak két programot kiragadva: a fiók évek óta megrendezi a „Bank a Parkban” című rendezvényét, az Országos Gyermekmentő Szolgálat fogászati szűrőbuszának igénybevételével. Az egész napos rendezvényen számos lehetőség várja a gyerekeket, többek között rajzolhatnak, kézműveskedhetnek. A bankfiók örökre fogadta Huncutkát, a jászberényi állatkert medvebocsát, csapatépítő tréningjét is az állatkertben tartotta. A „kiváló közösség” kategóriában a vecsési fiók nyert. A fiók számos közös kulturális programot rendezett a munkatársak körében az összetartást, a jó munkahelyi hangulatot erősítve; a munkatársak gondot fordítanak fizikai és mentális egészségük megőrzésére, többek között közös jógázással, masszázssal, „könyv börzével”. A szakmai továbbképzéseket önállóan kialakított szituációs játékokkal, tesztekkel, közös megbeszélésekkel segítik.

Támogatási irányokat a magyarországi OTP Bank és az OTP Banka Hrvatska deklarált.

Az anyavállalat három program köré csoportosítja társadalmi szerepvállalását:

- az OTP Esély Program a fő hangsúlyt a hátrányos helyzetű, beteg gyermekek gyógyulására, a segítséggel élők elfogadására és a fiatalok oktatására helyezi;
- az OTP Híd Program keretében olyan közösségi kezdeményezést, kulturális programot és kiemelkedő művészeti alkotást támogat, melyek értéket teremtenek a társadalom egésze számára;
- az OTP Lendület Programon keresztül sportegyesületeket, rangos hazai és nemzetközi sporteseményeket és népszerű sportágakat támogat, melyekhez fizikai és szellemi kitartás, magas fokú koncentráció és precíz csapatmunka szükséges.

2009-től adományozásunknak az OTP Esély Program ad keretet, a szponzoráció továbbra is az OTP Híd és Lendület Programon keresztül valósul meg.

Törekvünk, hogy támogatásainkat közelebb vigyük a banki tevékenységhez. A pénzbeli

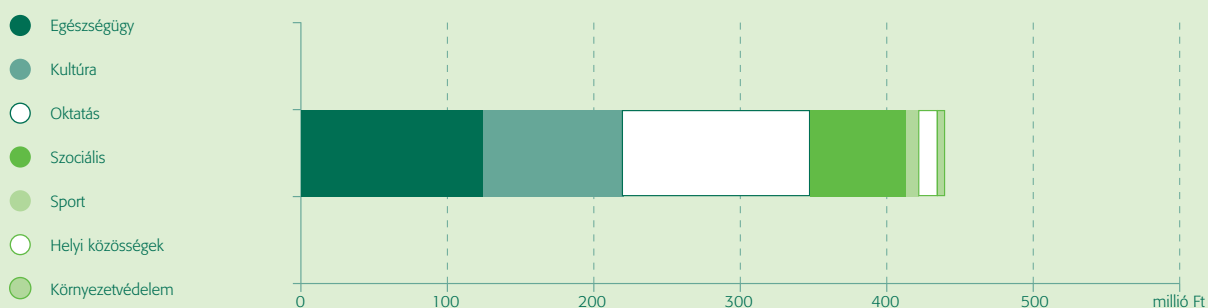
segítséget kiegészítve valódi együttműködést kívánunk elérni, keressük a tevékenységek újabb kapcsolódási pontjait. Ez irányú célunk egyik első példája a NIOK-kal (Nonprofit Információs és Oktató Központ Alapítvány) való együttműködés, illetve a Képzőművészeti Egyetem hallgatói számára kiírt pályázatunk.

### Támogatásra fordított összeg

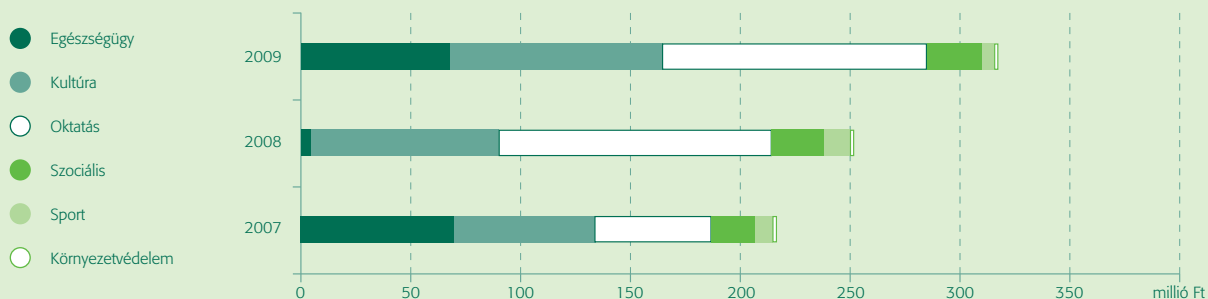
Az OTP Csoport 453 millió Ft-ot adományozott 2009-ben, aminek körülbelül negyede köthető a külföldi leányvállalatokhoz. A leánybankok adományainak összege 17%-kal emelkedett az előző évhez képest, továbbra is jellemző azonban, hogy a leánybankok társadalmi szerepvállalásában elsődleges szerepe a szponzorációnak van, amelynek értéke csoportszinten meghaladja az 520 millió Ft-ot.

Az OTP Bank is jelentősen, mintegy 20%-kal növelte az adományozásra fordított kiadásait 2009-ben az előző évhez képest, a pénzbeli adományozás mellett a természetbeni hozzájárulás értéke 17 millió Ft-ot képviselt.

### OTP Csoport adományozása, 2009



### OTP Bank adományozása



A Bankcsoport tagvállalatainak honlapja részletesen bemutatja a társaságok támogatási tevékenységét, ezért a teljesség igénye nélkül, csak a programok változatosságát érzékeltetve mutatunk be néhány, 2009-ben megvalósult kezdeményezést.

## Esélyteremtés

### *Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat*

Az OTP Bank 1994 óta a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat fő támogatója. A Bank elsősorban a Szolgálat egészségügyi programjait segíti: hátrányos helyzetű, rossz anyagi körülmények között élő gyermekek kivizsgálásának, gyógykezelésének és műtétjének anyagi hátterét biztosítja.

A Bank segítséget biztosít a Szolgálat nevelőszülői programjához és rendezvényeihez is: a Fővárosi Önkormányzattal közösen rendezett Városligeti Gyermeknapon programokkal és játékkal várta a gyermekeket, a Mindenki Karácsonya elnevezésű, nagycsaládosoknak szervezett rendezvényen ajándékokat adományozott.

2006-tól már az OTP Bank Romania is együttműködik a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálattal, valamint egyéb gyermekvédelmi szervezetekkel, hogy a nehéz sorsú gyermekek életminőségén javítsanak. A Bank az orvosi műszerek helyszínre juttatásában nyújt segítséget a Szolgálatnak és hozzájárult a Csíkszentmártoni Gyermekközpont átépítéséhez is.

### *Esélyegyenlőség*

Az OTP Bank több éve folyamatosan próbálja segíteni a fogyatékosokkal élők életét és társadalomba való beilleszkedését, elfogadásukat.

A Bank több éve részese a Magyar Lovasterápia Szövetség által szervezett Díjlovasversenynek és a Fogyatékosok Lovasversenyének. A Kézenfogva Alapítvány az OTP Bank támogatásával 2009-ben már negyedik alkalommal rendezte meg a „Fogadd el, fogadj el” közvélemény-formáló kampányt. Emellett kiemelt támogatója a Magyar Speciális Olimpiai Szövetségnek, mely esélyt

teremt az értelmi fogyatékkal élőknek arra, hogy teljes értékű életet élhessenek.

Az orosz OTP Bank Russia hagyományosan elkötelezett a nagycsaládosok támogatása mellett, adománygyűjtését és pénzügyi támogatását az elmúlt évben is folytatta.

A bulgáriai DSK Bank minden évben támogatja az úgynevezett Balgarska Koleda-t, amely speciális és költséges kezeléseket biztosít súlyos betegségben szenvedő gyerekek számára.

A szerb OTP Banka Srbija az újjáédesített Dr. Milan Petrovic speciális iskolát segítette, amely fogyatékosokkal élő gyermekek és felnőttek – összesen 1200 fő – rehabilitációjával és társadalmi beilleszkedésével foglalkozik. A bank az iskola tanulói által készített tárgyakból saját használatra újrahasznosított papírból készült táskákat és dobozokat, partnerei számára kerámia ajándéktárgyakat vásárolt. A dobozokat leselejtezett számítógépek csomagolására használták, amelyeket más szervezetek számára, jótékony célra ajánlottak fel.

### *Az adományozás elősegítése*

Az OTP Csoport felelősségének érzi a közép-kelet-európai régió nonprofit szférájának erősítését és támogatását. A NIOK Alapítvány megalakulása óta foglalkozik a hazai adományozási kultúra fejlesztésével. Az OTP Bank segítségével lehetővé vált az online bankkártyás adományozás a [www.adhat.hu](http://www.adhat.hu) portálon, mely az adománygyűjtő szervezeteknek és az adományozóknak segít az eligazodásban, az információk könnyű elérésében. Az OTP Bank emellett a tranzakció költségének csökkentésével segíti az adományozást, valamint anyagilag támogatja a portál fenntartását.

Az OTP Bank Romania számára az adományozás terén az oktatás áll az első helyen, ezért középiskolásoknak nyújt segítséget és egyetemeket támogat. 2009-ben kezdődött az „Örömteli olvasás lehetősége” nevű program, melynek célja, hogy a lakosságtól összegyűjtött immár 10 000 kötetet meghaladó gyűjteményt vidéki általános iskolások számára adják át.

**KÖLCSÖNÖS ELŐNYÖK** – pályázat a Képzőművészeti Egyetem hallgatói számára  
Az OTP Bank a junior termékarculatának megújításakor innovatív módszert alkalmazott: 2009 végén pályázatot hirdetett a Képzőművészeti Egyetem hallgatói számára az arculat kialakítására. A díjat a hallgatók az egyetemmel közösen kapják meg, így a Bank a művészeti oktatást is támogatja.

## Közösségépítés

### **Kulturális rendezvények**

A Bankcsoport kiemelt figyelmet fordít arra, hogy tevékenységével elősegítse a közösségi, nemzeti értékek, hagyományok ápolását, megővését. 2009 során e cél érdekében az OTP Bank többek között támogatta a Veszprémi Ünnepi Játékok, Operalia Nemzetközi Énekverseny, a Veszprémi Utcazene Fesztivál, az Országos Táncszínházalkotó és Kirakodóversár megvalósítását.

Az OTP Bank 2009-ben örömmel állt a Szépművészeti Múzeum Múzeum+ programja mellé, melynek keretében az érdeklődők meghosszabbított nyitva tartás alatt ismerkedhetnek meg a Szépművészeti Múzeum állandó gyűjteményével és időszakai kiállításaival. A Bank 2009-ben is fő támogatója volt a Budapesti Tavaszi Fesztiválnak, amely sokszínű és színvonalas programsorozatot hozott létre a zene, tánc, színház és egyéb művészetek területén. A jövőben célunk – az anyagi támogatás mellett – olyan közös, egyedi projektek indítása, amelyek értékteremtőek és egyben szervesen kapcsolódnak a támogatott programhoz.

A külföldi leányvállalatok is kiemelten kezelik a helyi kultúra támogatását. Az OTP Bank Románia a múzeumok és különböző kulturális események finanszírozásában vállalt szerepet. A horvát OTP Banka pénzügyi hozzájárulást biztosított a Vojnovičs drama „On the Terrace” című premier előadásához. Az orosz OTP Bank Russia bábszínházat illetve irodalmi intézményt támogatott, a szerb leányvállalat pedig a helyi Múzeumok Éjszakája című rendezvényt segítette az elmúlt év során.

### **Sportesemények, sportklubok**

A sport szintén közös pont a Bankcsoport tagjainak támogatási céljaiban és gyakorlatában. Az OTP Bank hagyományos támogatója a lovasportoknak. A kezdetektől névadó főszponzora az OTP Bank Lovas Világkupának. A programot 2009-ben a szervezőkkel közösen kibővítettük az I. Nemzeti Gyermek Lovasnappal, melynek köszönhetően, a NIOK és a Nagycsaládosok Országos Szövetségének közreműködésével – mintegy 3000 hátrányos helyzetű, köztük 300 nagycsaládból származó gyermek részesült feledhetetlen élményben. A lovas sportok támogatása mellett a Bank több mint 10 éve vesz részt a triatlon sport szponzorációjában, és támogatója az öttusa rendezvényeknek is. Az OTP Bank Románia főként sportklubok finanszírozásával, míg a horvát leánybank a klubok mellett, sportesemények és bajnokságok szponzorációjával is ösztönzi a sportolást, hirdeti az egészséges életmódot. Az OTP Bank Russia hátrányos helyzetűek sportolási lehetőségét segítő kezdeményezése példamutató.





## Munkatársaink önkéntes szerepvállalása

Munkatársainkat egyre szélesebb körben vonjuk be **jótékonyági programjainkba**. A magas szociális érzékenységet és segíteni akarást jelzi, hogy az önkéntesség leggyakoribb formája a **helyi rendezvényeken történő szerepvállalás, amely** egy bankfiók vagy szervezeti egység önálló kezdeményezésében, munkaidőn kívül valósul meg. A rászorulóknak több külföldi leánybankunk munkatársai is személyes segítséget nyújtanak.

Ukrajnában az OTP Bank alkalmazottai egynapi fizetésüket felajánlva támogatták a Lviv Medical University-t. Az OTP Banka Slovensko munkatársai két hétvégi napon vettek részt a „Nasa Bratislava” – „Mi Pozsonyunk” című projektben, amelynek célja a hátrányos helyzetűek megsegítése. A DSK Bank munkatársai a súlyos betegeknek segítettek. A romániai leánybank munkatársai 60 babát vásároltak az Unicef szervezetétől a rászoruló karácsonyi ajándékozását támogatva.

Elismerésre érdemes a romániai munkatársak Bukarest közelében megvalósított faültetési akciója is.

A legtöbb munkatársunk **véradáson** vesz részt: a néhány havonta megrendezett véradónapnak hagyománya van az OTP Bankon belül, és az OTP Banka Slovensko illetve az OTP Bank Romania is rendszeresen megszervezi. Az OTP Bank munkatársai 861 alkalommal adtak vért, az OTP Bank Romania esetében 240-en vettek részt az önkéntes véradásban.

Néhány éve kezdődött gyakorlat a **csapatépítő tréningek** összekapcsolása valamilyen jótékony céllal, amelynek keretében a munkatársak például iskolát festenek, parkot gondoznak, játszóteret építenek stb. A gazdasági válság és a racionalizálás mérsékelte a csapatépítő tréningek számát, ugyanakkor célunk a jótékonyág ezen formájának további bővítése.

### AZ OTP BANK MUNKATÁRSAI ELSŐK AZ ÖNKÉNTESÉGBEN

*A Magyar Adományozói Fórum immár negyedik alkalommal készített felmérést a magyar vállalatok adományozási szokásairól. A hazai vállalatok között az OTP Bank alkalmazottai végezték a legtöbb önkéntes munkát a felmérés szerint. A felmérés csak a cég alkalmazottai által munkaidejükben végzett munkát vette figyelembe, melynek költségeit a cég fizeti.*

## Pénzügyi tájékozottság növelése

A gazdasági válság ismételten felhívta a figyelmet a pénzügyi oktatás és tájékozottság növelésének fontosságára. Az OTP Csoport elsősorban a fiatalok pénzügyi kultúrájának fejlődésére összpontosít, szinte valamennyi társaságnak van ilyen célú kezdeményezése.

A Takarékosági Világnap szerepvállalásunk hagyományosan kiemelt eseménye, melyet 2009-ben az OTP Bank országos programsorozattal ünnepeelt. A Bank szakértői 31 OTP Észpenz Ponton takarékosági tippekkel és megtakarítási tanácsokkal látták el az érdeklődőket. Emellett a program része volt a [www.eszpenz.net](http://www.eszpenz.net) internetes oldal is, amely a mindennapi élethez nyújtott praktikus, kézzel fogható segítséget naponta frissülő takarékosági ötletekkel és online háztartási napló-költségkalkulátorral.

A DSK Bank szintén prioritásként kezelte a lakosság pénzügyi tájékozottságának növelésére irányuló céljait. Szemináriumok, konferenciák, brosrák segítettek a pénzügyi kultúra terjesztését az ügyfelek körében, a Bank állásfoglalásai, sajtótájékoztatói az egész lakosságot célozták. A Bank egyedülálló és kitartó munkáját a Pari újság is honorálta, az odaítélt CSR díjjal.

A szerb OTP Banka Srbija szponzorálta a "VOSZ's Program of Trainings and Consultancy for Entrepreneurs from Vojvodina" elnevezésű programot, melynek keretében a kisvállalkozások kezdeti nehézségeit enyhítik, illetve későbbi versenyképességük növelését célozva hasznos pénzügyi tudanyagot adnak át számukra.



## OTP FÁY ANDRÁS ALAPÍTVÁNY

Az OTP Bank 1992-ben hozta létre az OTP Fáy András Alapítványt, mely közhasznú szervezetként, pályázati rendszerben nyújt segítséget a jövő generációjának a pénzügyi és gazdasági világ megértéséhez szükséges ismereteik fejlesztéséhez, illetve a tudatos életút tervezéséhez. Az elmúlt évek során a társadalom megváltozott igényeit figyelembe véve az Alapítvány megújította tevékenységét, melynek értelmében a gazdasági és pénzügyi oktatás, karrier és életvezetési tanácsadás, ismeretátadás területére koncentrált.



Esélyt a jövő generációjának!

### ALAPOK Program

Az ALAPOK Program speciális gazdasági és karrierismereteket nyújtó képzést biztosít középiskolás diákok számára. Az OTP Bank akkreditáltatta a program felnőttképzési tréningjét is, ennek köszönhetően megkezdődött a középiskolai pedagógusok képzése is a 2009/2010-es tanévben. A képzés célja, hogy a tanárok saját iskolájukban folyamatosan átadhassák diákjaik számára az életkezdéshez, a majdani munkavállaláshoz, mindennapokhoz szükséges alapvető pénzügyi-gazdasági és karrieralkitással kapcsolatos ismereteket.

A diákok életét és tanulását segíti:

### Könyvtárfejlesztési Program

A program 2006-os indulása óta több mint 100 ezer diák jutott ingyenes gazdasági, szakmai, szépirodalmi és nyelvtanulást segítő könyvekhez, CD-khez és DVD-khez. Négy év alatt az alapítvány 73 millió Ft értékben, 22 ezer könyvvel, 100 számítógéppel és lappal, valamint több mint 900 éves lapelőfizetéssel segítette az iskolákat.

Az alapítvány nagy hangsúlyt fektet az anyagi forrásokban szűkös, de tehetséges fiatalok támogatására.

### Diákújságíró Pályázat

Az alapítvány 2009-ben második alkalommal hirdette meg „Diákújságíró kerestetik!” pályázatát középiskolások részére. Ez alkalommal video-riporteri pályázat benyújtására is lehetőséget teremtettünk. A beérkezett pályaművek alapján végül 3 diákújságíróval és 2 video-riporterrel kötött az alapítvány ösztöndíjszerződést.

### Alkotói pályázat

2008 végén került meghirdetésre az országos képzőművészeti és irodalmi pályázat (összesen 5,6 millió Ft ösztöndíjjal), melyre rekordszámú – több mint 500 – pályamű érkezett.

### Nyárindító Sportnap

Hat jászberényi középiskola részvételével 2009-ben első alkalommal került megrendezésre az egész napos sportverseny és kulturális program.



## 6.3 Környezeti hatásaink

Több éve törekvésünk az OTP Bank, illetve a Bankcsoport környezeti hatásainak teljes körű felmérése, az adatok körének és megbízhatóságának javítása, mert hisszük, hogy ez egy Bankcsoport esetében is a társadalmi felelősségvállalás része. Ennek érdekében 2009-ben is számos olyan intézkedést, beruházást valósítottunk meg, amelynek célja a környezeti terhelés mérséklése, a környezettudatosság erősítése a Bankcsoporton belül és érintettjeink körében.

Örömminkre szolgál, hogy a Reader's Digest olvasói az OTP Bankot a „Megbízható márkák a környezetért 2009” közé sorolták.

A Bankcsoport működéséből – nem a pénzügyi szolgáltatásnyújtásból – fakadó fő környezeti hatások:

- energiafelhasználás, vízfogyasztás – épületek üzemeltetése, IT eszközök, közlekedés;
- szén-dioxid kibocsátás – energiafelhasználás, közlekedés;
- hulladékkezelés – papírhasználat, IT eszközök, irodai és fiókhálózati berendezések.

### A környezeti kérdések szervezeti kezelése

A környezetvédelem számos területet érint még a viszonylag kis közvetlen környezeti terheléssel bíró pénzügyi szolgáltatók esetében is.

A pénzügyi profilú vállalatok közül környezetvédelmi szakemberrel és Környezetvédelmi Szabályzattal az OTP Bank rendelkezik, emellett az OTP Ingatlan Zrt. környezetvédelmi szervezete kiépített. Az OTP Bank Környezetvédelmi Szabályzatának 2009-es bevezetésével a Bankon belül egységessé és tudatossá vált a környezeti feladatok kezelése, megkezdődött a környezeti szempontok integrálása az üzleti tevékenységbe és a környezet védelme iránti elkötelezettség magasabb szintűvé vált.

Az OTP Ingatlan Zrt. integrált irányítási rendszerének része a környezetközpontú irányítási

rendszer, amely kapcsán évente kitűzésre kerülnek a környezetvédelmi célok. A tavalyi év során a társaság valamennyi vállalatának eleget tett.

### Felhasznált anyagok, eszközök

A tevékenységi körből fakadóan a Bankcsoport felhasznált anyagainak, eszközeinek döntő részét az IT-eszközök, a papír, a tonerek és tintapatronok teszik ki, emellett az irodabútor és a fióki berendezés számottevő.

A környezetkímélő anyagok alkalmazását több esetben akadályozzák a költségtényezők, illetve a technológiai feltételek, ezért jelenleg a megtakarításra, a felhasználás mérséklésére helyezük a hangsúlyt. Az anyag és eszközbeszerzések erősebb kontrolljával, a szokások vizsgálatával és módosításával jelentős megtakarítás érhető el, ezért e módszerek alkalmazásának kiterjesztését tervezzük.

- A papírfelhasználás mérséklését a zöld bank számlakivonatok, valamint a folyamatok elektronikus alapúvá tétele segíti elsősorban. Ez utóbbi a lakossági, illetve a mikro- és kisvállalati üzletágban is átfogóan, fokozatosan valósul meg. A döntően újrahasznosított papírból készült iratgyűjtők és dossziék esetében a papírtömeg csökkentése is hozzájárul a kisebb mennyiségű papírhasználathoz.
- A festékek használatának mérséklését szolgálja a kevesebb festékanyag a céges borítékokon, papírokon, illetve a nyomtatás folyamatos központosítása. 2010-ben kísérleti jelleggel tervezzük az újratöltött tonerek alkalmazásának bevezetését, amely szintén segíti a környezeti terhek csökkenését.
- Az IT-eszközök cseréjére vonatkozóan modellek kidolgozását kezdtük meg: valamennyi eszköztípusra (számítógép, nyomtató stb.) tervezzük a csere optimális idejének meghatározását a funkcionalitás és a költségek, környezeti hatások együttes figyelembe vételével.

## Jellemző adatok az OTP Csoport felhasznált anyagairól, beszerzéseiről

	OTP Bank 2008	OTP Bank 2009	OTP Csoport 2009
Bankfiókok száma (db)	403*	405*	1 653*
Felújított fiókok aránya	12%	5%	4%
Számítógépek száma (db)	Kb. 16-18 000		n.a.
Csereperiódus		Átlagosan 4 év	
ATM-ek száma (db)	2015	1995	4083
POS terminálok száma (db)	34 012	34 270	51 506
Felhasznált tintapatronok, tonerek súlya (kg)	5010	5095	24 979**
Felhasznált CD-k, DVD-k súlya (kg)	139	103	289**
Irodai papír mennyisége (t)	n.a***	1003	2839****
Iratrendezésre, csomagolásra használt papír mennyisége (t)	n.a.***	27	112****
Közvetetten beszerzett papír mennyisége (t)	n.a.***	725	1755****

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

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

\*\*\* a gyűjtésbe bevont anyagok köre jelentősen bővült, ezért az előző évi adattal való összehasonlítás nem mérvadó

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

A beszerzést – a hatékonyság érdekében – továbbra is centralizáltan valósítjuk meg. A beszállítók, illetve termékek kiválasztása során a minőségi és költségszempontok mellett érvényesül az időtállóság és az utógondozás jellemzője. A zöld beszerzés irányelveinek alkalmazását folyamatosan bővítjük, a termékek egy szűk körénél (pl. marketing kiadványok, reklámajándékok újrahasznosított papíron való megjelenítése) elsődlegesen érvényesül, emellett elsősorban kiegészítő szempontként jelennek meg a környezetvédelmi vonatkozások.

### Erőforrás-felhasználás (energia, víz)

A Bankcsoport energia és vízfelhasználására jellemző, hogy a központi épületek meghatározó fogyasztása mellett a fiókhálózatban egy-egy

felhasználási hely energia- és vízigénye kicsi. A megtakarításokat, illetve a környezetkímélő megoldások bevezetését ezért elsődlegesen a központi épületekben szükséges megvalósítani. Bankunk folyamatosan törekszik az új lehetőségek feltárására, innovatív megoldások alkalmazására. 2009-ben az anyabank két legnagyobb fogyasztású épületében a számítógépek hűtését szolgáló klímaberendezések által termelt hőt visszaforgatjuk és fűtésre használjuk. Megkezdtük az energiatakarékos, LED izzók alkalmazásának előkészületeit. Jelentős eredménynek tartjuk, hogy a fogyasztási adatok gyűjtése az elmúlt évben – főként a külföldi leánybankok adatszolgáltatása révén – megbízhatóbbá vált.

### NAPKOLLEKTOROK AZ OTP BANKBAN

Az OTP Bank 4 telephelyén, összesen 460 m<sup>2</sup>-en épített ki ún. szolár rendszereket, amelyek a napenergia hasznosításán alapulnak. Balatonszemesen már 2003 óta működik a napkollektor, emellett 2009-ben két irodaépületben és a mátraszentimrei üdülőben alakítottunk ki új rendszereket. Tavasztól őszi a melegvizet csaknem teljes mértékben a napkollektorok biztosítják, a téli időszakban pedig a szabad kapacitást fűtés rásegítésre használja a Bank. 2009-ben a napkollektorok összesen 1840 GJ energiát állítottak elő.



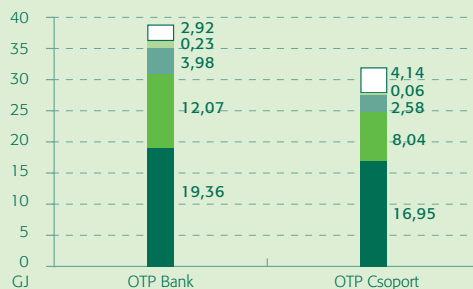
## Az OTP Csoport energiafogyasztása (GJ)

	OTP Bank			OTP Csoport
	2007	2008	2009	2009
Villamos energia	153 225	150 624	154 440	504 336
Gázenergia	92 953	103 714	96 277	239 441
Távhő	n.a.	25 366	31 752	76 959
Napenergia	802	800	1840	1840
Gépkocsi üzemanyag	n.a.	n.a.	23 260	1 18 638
<b>Összes energiafogyasztás</b>	<b>246 980</b>	<b>280 504</b>	<b>307 569</b>	<b>941 459</b>
<b>Egy főre eső összes fogyasztás</b>	<b>n.a.</b>	<b>34,06</b>	<b>38,56</b>	<b>31,78</b>

A gépkocsik üzemanyag-energiaigénye csak a 2009-es évre áll rendelkezésre, az összes és egy főre eső energiaigényben a 2007-es és 2008-as évre vonatkozóan nem szerepel!

## Egy főre eső energiafogyasztás, 2009

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



Az OTP Bank energiafogyasztása az elmúlt évben megközelítőleg azonos maradt, egy főre vetítve közel 5%-kal nőtt. (Az üzemanyag felhasználásból származó energiaigény figyelmen kívül hagyásával, mert az erre vonatkozó információ a korábbi évekre nem áll rendelkezésre.) A gázenergia-fogyasztás csökkenése jelentős részben az év elején üzembe helyezett napkollektoroknak köszönhető. Az elektromos energiafelhasználás növekedése az adatgyűjtés kiterjesztésének következménye, amely immár az ATM-ek, reklámfelületek fogyasztását is magában foglalja. A 2008-as adatokkal azonos viszonyítási alapot használva a fogyasztás mérséklődött, köszönhetően a számítógépek kikapcsolására irányuló projekt sikeres megvalósításának, illetve folyamatos energiagazdálkodási intézkedéseinknek.

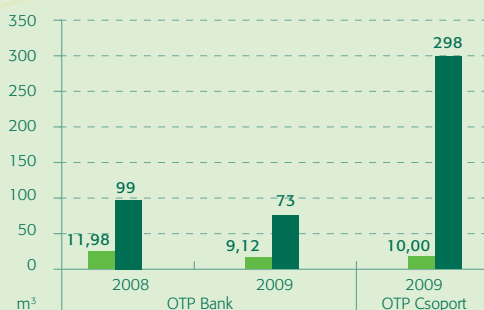
A Bankcsoport egy főre eső átlagos energiafogyasztása mintegy 22%-kal kevesebb mint

az OTP Banké, amely az országok fejlettség-beli különbségéből, jellemzően kisebb szervezetméretéből, alkalmazott energiatakarékosági intézkedéseiből fakad. A Csoport éves, egy főre eső elektromos energiafogyasztása nagyjából egy magyarországi, átlagos négyfős háztartás villamosenergia-felhasználásával egyenlő, a vállalatcsoport elektromos energiaigénye összesen több mint 31 ezer háztartás – egy kisebb város – energiafogyasztásával ér fel.

A Bankcsoport nem tekinthető jelentős vízfogyasztónak, a felhasznált víz a települési hálózatból származik és a kommunális csatornarendszerbe kerül elvezetésre. Az OTP Bank vízfogyasztása jelentősen mérséklődött az elmúlt évben. Az OTP Bank és Bankcsoport fogyasztásában mutatkozó eltérés oka, azonos az energiafogyasztásnál leírtakkal.

## Az OTP Csoport vízfogyasztása

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



## Hulladékgazdálkodás

A hulladékgazdálkodásban a hulladék keletkezésének megelőzése, újrahasználat, újrahasznosítás, lerakás prioritási sorrendet érvényesítjük. 2009-ben mind az egy főre eső, mind pedig az összes keletkezett kommunális hulladék jelentős mértékben, közel egynegyedével csökkent.

Az OTP Bank az elmúlt évben jelentős lépést tett az elektronikai hulladékok keletkezésének mérséklése terén. A leselejtezendő gépek és monitorok külső cég számára kerülnek továbbadásra, és az újra üzemképes állapotba hozott, illetve felújított gépeket alacsonyabb követelményű felhasználók számára értékesítik. Partnerünk a biztonságos adatkezelésért, törlésért is garanciát vállal.

A Bank az elmúlt évben több mint 1000 számítógépet értékesített ilyen módon, és a kedvező tapasztalatok birtokában tervezzük a gyakorlat kiterjesztését a Bankcsoport leányvállalataira, illetve más informatikai eszközökre is.

A szelektív hulladékgyűjtés megvalósítása több éve kezdődött. A Bankcsoporton belül a papírhulladék elkülönített gyűjtése a leginkább elterjedt, a hazai és a külföldi leányvállalatok mintegy fele alkalmazza azt. A kommunális hulladék szelektív gyűjtésének feltételei nem minden országban azonosak, ahol azonban az infrastruktúrális háttér adott, ott törekszünk az elkülönített gyűjtésre. A szelektív gyűjtés iránt a vállalatcsoport több tagjának munkatársai elkötelezettek, az OTP Bank esetében kezdeményezésükre kezdtük meg a PET-palackok szelektív gyűjtését. A műanyagpalackok szelektív gyűjtésében a szerb leánybank jár élen.

A hulladékgazdálkodásra vonatkozó adatok Bankcsoporti szinten sajnos továbbra is hiányosak, jövőbeli törekvésünk az adatgyűjtés megbízhatóságának javítása.

## Keletkezett hulladék mennyisége

	OTP Bank		OTP Csoport
	2008	2009	2009
Kommunális hulladék (t)	2977	2252	n.a
Egy munkavállalóra eső kommunális hulladék mennyisége (kg)	356	291	n.a
Szelektíven gyűjtött papírhulladék (t)	1070*	579	711
Szelektíven gyűjtött PET-palack (kg)	705	1370	5888
Szelektíven gyűjtött veszélyes hulladék (kg)	2449	1759	14 584

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

## Vállalati gépjárművek, üzleti utazások Szén-dioxid-kibocsátás

A regionalitás és a kiterjedt fiókhálózatok egyaránt elengedhetetlenné teszik a gyakori üzleti utazásokat. Gépkocsiflottánk esetében ugyanazon megfontolásokat érvényesítjük, mint az eszközök és berendezések kapcsán: beszerzéskor az ár és a minőség kap prioritást, emellett fontos szerepet játszik a megbízható használat hosszú ideje, a fogyasztás és a biztonság; a fenntartás és biztonság szempontjából optimális használati időre törekszünk. Új járműveink magas környezetvédelmi kategóriába tartoznak, folyamatosan növeljük a – részecskeszűrővel ellátott – dízelgépjárművek számát. A luxusautó kategóriában a hibrid autók száma fokozatosan növekszik. Gépjárműparkunk egyre inkább környezetkímélővé válik.

A légi közlekedés meghatározó része a Bankcsoporton belüli utazáshoz kapcsolódik. A vállalatcsoport a repülőutak kiváltására ugyanakkor egyre gyakrabban használja a videokonferenciákat.

A repülőgéppel tett utazások mértéke 2009-ben a 2007-es évhez hasonló, 2008-ban az utazások száma alacsonyabb volt.

A szén-dioxid-kibocsátás megfelelő mutatószám lehet a vállalatcsoport környezeti terhelésének összefoglaló becsléséhez. A CO<sub>2</sub> kibocsátás számos forráshoz köthető, körültekintő, minden lényeges elemet magában foglaló meghatározása rendkívül nagy feladat. A közvetett kibocsátások számítását nehezíti, hogy sok esetben nem ismertek a pontos hatások. Számításainkat folyamatosan fejlesztjük, bővítjük a bevont tevékenységek körét, pontosítjuk a kiinduló adatokat. Eredménynek tartjuk, hogy az idei évben már a Bankcsoport egészének kibocsátására is tudunk becslést adni. A nagyobb szén-dioxid-kibocsátás nem a szennyezőanyag-emisszió emelkedését, inkább a becslés megbízhatóságának növekedését jelzi.

Számításaink pontosítása mellett célunk a bevezetett intézkedések hatásainak mérése is:

- A videokonferenciák alkalmazása révén elmaradt szén-dioxid-kibocsátás bankcsoporti szinten mintegy 350-400 tonnát tesz ki, ennek hiányában a repülőutakhoz kapcsolódó kibocsátás 25-30%-kal magasabb lenne.
- A földgáz-felhasználás és a kapcsolódó szén-dioxid-kibocsátás csökkentéséhez jelentősen hozzájárultak az újonnan telepített napkollektorok. Alkalmazásukkal a CO<sub>2</sub>-kibocsátás nagyságrendileg 300 tonnával mérséklődött, amely az OTP Bank összes, földgázból származó kibocsátásának 6%-a.

### Az OTP Csoport teljes CO<sub>2</sub>-kibocsátása (t)

		OTP Bank		OTP Csoport
		2008	2009	2009
Közvetlen	gépjárművek által kibocsátott	1393	1684	4901
	repülőutakhoz kapcsolódó	423	719	1348
Közvetett	villamos energiából származó	4602	4719	15410
	földgáz-felhasználásból származó	5046	4684	11649
	távhő-felhasználás	1281	1603	3886
	papírfelhasználás nyomán keletkező	327	1054*	2582
<b>Összesen</b>		<b>13 073</b>	<b>14 463</b>	<b>39 777</b>
<b>Egy főre eső</b>		<b>1,60</b>	<b>1,82</b>	<b>1,34</b>

\*A felhasznált papír becslésének kiterjesztése indokolja a növekedést.

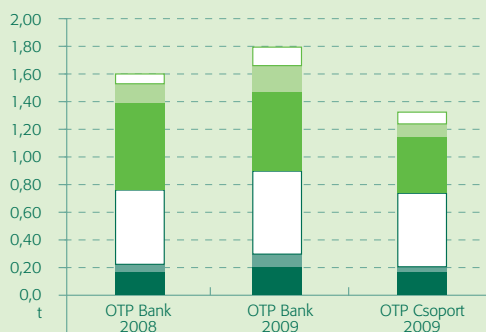
A táblázat a szén-dioxid-kibocsátás legjelentősebb, azonosított tételeit tartalmazza.

Értékét a vonatkozó jogszabályok, iparági becslések, illetve hivatalos kibocsátási adatok alapján számítottuk.



## Az egy főre eső CO<sub>2</sub>-kibocsátás megoszlása

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



Az OTP Bank közvetlen szén-dioxid-kibocsátását 374 hektár erdő tudná semlegesíteni, a teljes kibocsátás semlegesítéséhez pedig 2250 hektár lenne szükséges, ami Budapest területének 2%-a\*.

### Szemléletformálás

Az elmúlt évben számos kezdeményezést valósítottunk meg munkatársaink és ügyfeleink környezettudatosságának erősítését célozva. Meggyőződésünk, hogy a Bankcsoport sokat tehet a környezet védelmére, a természeti értékek megóvása érdekében, működésének környezettudatosá tételével. A jó példával – ügyfeleink és munkatársaink magatartásának szinte észrevétlen befolyásolása révén – a Bankcsoport pozitív környezeti hatása többszörösen meghaladhatja a közvetlen előnyöket.

Ügyfeleink irányába a környezettudatosságot közvetíti és ösztönzi:

- Az **elektronikus bankszámlakivonatok** elérhetősége valamennyi szegmensben: az OTP Bank hazánkban elsőként tudja vállalati ügyfelei számára biztosítani a hiteles elektronikus, forgalmi számlakivonatot, amellyel elkerülhető a gyakran naponta előállított papíralapú számlalevél kinyomtatása és postázása. Az elektronikus számlakivonat igénybevételét ösztönző kampány 2010-ben valósul meg. A lakossági ügyfélkörben az Elektronikus Bankszámlakivonat a Csoport legtöbb leánybankjánál elérhető.
- A **papírhasználat csökkentése**: teljesítettük vállalásunkat, és 2009-től egy borítékban postázzuk az egy hónapon belül készülő számlakivonatokat az OTP Bank ügyfeleinek.
- A fiókban elérhető **prospektusok, tájékoztató anyagok újrapapírra nyomtatása**: az OTP Csoport 2009-ben összesen 75 tonna újrahasonított papírt használt fel, amelynek révén 1275 fát mentettünk meg. (Az újrahasonított papír aránya vállalatcsoportunknál csak 2%.)
- **Kampány az energiatakarékosság ösztönzésére**: a kampány másfél hónapos időtartama alatt az OTP Bank az új lakáshitel és lakáslízing ügyletekhez energiatakarékos izzókészletet ajándékozott ügyfeleinek. Az átadott, összesen 3000 készlettel mintegy 3150 tonna szén-dioxid-kibocsátás előzhető meg.

\* Az Egyesült Királyság Erdészeti Minisztériumának számítása alapján ([www.forestry.gov.uk](http://www.forestry.gov.uk)).





## ZÖLD BANKSZÁMLAKIVONAT – Együtt a hazai erdők megóvásáért!

Sikeres volt a 2009. május 1. és június 15. között megvalósított kampányunk, amely a papíralapú bankszámlakivonat lemondását ösztönözte. Ahhoz, hogy valamennyi ügyfelünk újonnan készült papíron kapja meg a számlaegyenlegét, évente körülbelül 408 tonna fára, mintegy 2100 fatörzsre lenne szükség. A számlaértesítő lemondásából fakadó megtakarítás egy részét az OTP Bank a WWF Erdővédelmi programjának ajánlotta fel. (Az előállítás költségét ügyfeleinknek sem kell megfizetniük.) A kampány időszaka alatt 38 666 ügyfél tért át a zöld bankszámlacsomagra, 2 millió Ft-ot nyújtottunk a hazai erdők védelmére, a folyamatos erdőborítást biztosító erdőgazdálkodás támogatására. Az Erdővédelmi program főbb eredményei: az erdőtörvény módosításának köszönhetően 350 ezer hektár természetközeli erdőben tilos a tarvágás, ennek egyharmadán pedig folyamatos erdőborítást kell biztosítani; az Örökerdők Magyarországon című kiadvány a kíméletes erdőgazdálkodási módszerekről ad tájékoztatást erdészeti szakembereknek és döntéshozóknak; kísérleti jelleggel 60 hektáron telepítettek őshonos tölgyeket és nyárákat a nagykőrösi pusztai tölgyesben.



Kezdeményezéseink, amelyek munkatársaink környezettudatosságát is ösztönzik:

– Az OTP Bank irányelvet adott ki a számítógépek kikapcsolására a munkaidő végén, és a bevezetést követően megkezdtük az intézkedés eredményeinek felmérését is. Munkatársaink 70-75%-a tesz eleget az elvárásoknak és kapcsolja ki számítógépét, amellyel az év utolsó hónapjában összesen 120 000 kWh energiát takarítottunk meg. Leányvállalataink többségénél a számítógépek teljes kikapcsolásának technikai feltételei már korábban megvalósultak.

– A papírhasználat mérséklése csoportszinten folyamatos célunk (nyomatási irányelvek, központi nyomtatók, folyamatok elektronikussá tétele). Az OTP Banka Hrvatska PEFC\* tanúsítvánnyal rendelkező papírt használ.

– A szelektív hulladékgyűjtés – az előzőekben ismertettek szerint – eltérő mértékben valósul meg a Bankcsoport tagjainál, az elkülönített gyűjtés kiterjesztése valamennyi tagvállalatunknál folyamatos cél. 2010-ben megteremtjük a PET-palackok szelektív gyűjtésének és préselésének feltételeit az OTP Bankban.

– A 2010-es évben kerékpártárolók és öltözők, zuhanyzók kialakítását tervezzük az OTP Bank központi épületeiben, fiókjaiban.

A két utolsó intézkedés megvalósításában munkavállalóink elkötelezettségének nagy szerepe van, ami jól mutatja, hogy a szemléletformálás kölcsönös folyamat. Jelzi ugyanakkor a Bank munkatársainak ötletei, kezdeményezései iránti nyitottságát is, amelyre a jövőben még fokozottabb figyelmet fordítunk.

\* Pan European Forest Certification Scheme, (Páneurópai Erdőtanúsítási Program) a tanúsítvány azt garantálja a vásárlók számára, hogy vásárlásaikkal fenntartható erdőgazdálkodást támogatnak.





## Mellékletek

A jelentés tömörségének megőrzése érdekében a mellékletben kapnak helyet mindazon információk, adatok, amelyek várhatóan az érintettek egy kisebb csoportja számára relevánsak. Ugyanakkor

bemutatásuk a szervezet teljesítményének átfogó megítélése szempontjából, illetve a GRI útmutatójának történő megfelelés érdekében szükségesek.

### 7.1 Ügyfélpanaszok, bírósági és egyéb hatósági eljárások

A gazdasági válság hatására a régió egészében módosult a jogszabályi környezet. A változások fő iránya a hitelezés szigorítása, illetve a fogyasztóvédelem, a tájékoztatási kötelezettség erősítése volt. A jogszabályi változások gyorsasága nem minden esetben tette lehetővé az előzetes együttműködést, véleménycserét a jogszabályalkotókkal.

Az OTP Csoport célja változatlanul az ügyfélérdekek sérülésének elkerülése, illetve a jogszabályi előírásoknak való megfelelés, ezért az új szabályozásnak is a lehető legrövidebb idő alatt igyekeztünk megfelelni. A Bankcsoport alapvetően prudens magatartása, konzervatív hitelezése és kockázatkezelése miatt csak kismértékű változtatások váltak szükségessé a jogmódosulások kapcsán.

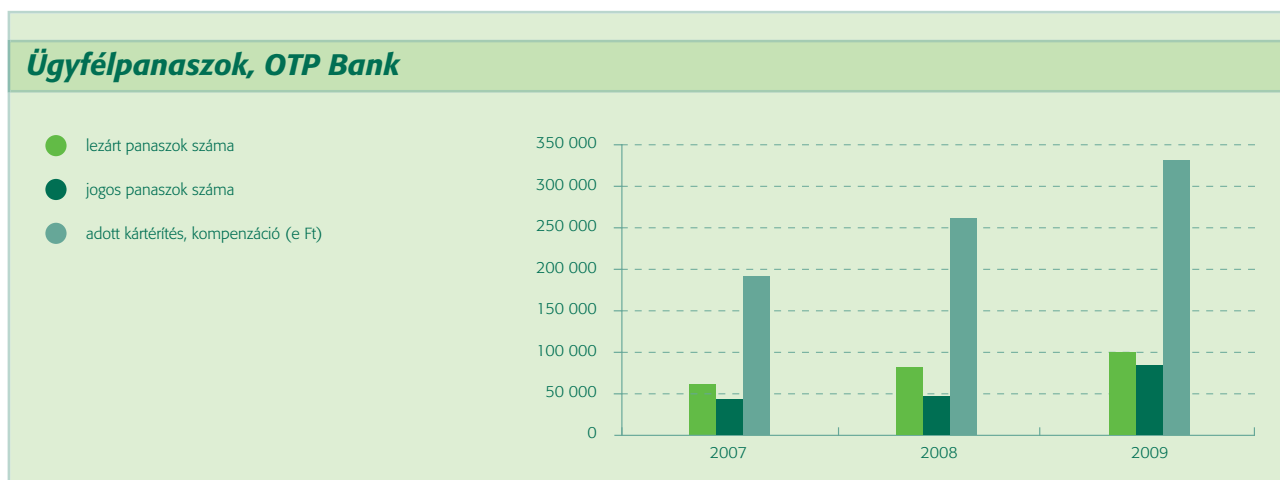
Az OTP Csoport elkötelezett az önszabályozás eszközeinek alkalmazása iránt, az OTP Bank, a Merkantil Bank és az OTP Faktoring Csoport is vállalta a Magatartási Kódex előírásainak betartását. Az OTP Bank kezdeményezésére alakult Compliance Bizottság a Bankszövetségen belül. A Bank évek óta tagja az Önszabályozó Reklámtestületnek, kereskedelmi kommunikációkban az egyértelmű, könnyen értelmezhető információnyújtás a célunk.

Bankcsoportunk törekszik az elmarasztalással záruló bírósági és egyéb hatósági eljárások számának, illetve a kiszabott bírság mértékének csökkentésére. A jogos panaszokat és elmarasztalásokat elismerjük, a kiszabott szankciókat teljesítjük.

## Ügyfélpanaszok

Az ügyfélpanaszok kezelése nem egységes a Bankcsoporton belül, a tagvállalatok a helyi, illetve tevékenységi körü sajátosságokhoz illeszkedve alakítják ki a panaszkezelés rendszerét.

Az ügyfélpanaszok alakulására a korábbi évekkel összehasonlítva csak az OTP Bank esetében vannak információink.



## Lezárt hatósági és egyéb jogi eljárások

A hatósági és egyéb jogi eljárások vonatkozásában teljes körű információ csak az OTP Csoport magyarországi tagjaira áll rendelkezésre.

A 2009-ben lezárt eljárások – összesen 36 db – közül a legtöbb az adóügyi szabályokhoz, illetve a versenyjogi szabályokhoz kapcsolódott.

A versenyjogi szabályok feltételezett megsértése miatt indult eljárások közül két esetben felmentették az OTP Bankot, három ügyben pedig bírság megfizetésére kötelezték, összesen 321 millió Ft összegben.

- A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) 10 millió Ft bírságot szabott ki az OTP Bankra, két számlacsomag reklámja miatt. A Hivatal a bankkártya vásárlási használatával kapcsolatos tájékoztatást kifogásolta.
- A GVH a Bank „Világhitel” termékeinek népszerűsítése miatt szabott ki 30 millió Ft bírságot, mert az valószínűsíthetően megsértette a fogyasztói döntések tisztességtelen befolyásolása tilalmát.
- A 2008-ban, 23 magyarországi bank ellen indult versenyhivatali eljárás a bankkártya-el-

fogadás során alkalmazott bankközi jutalék (interchange) alkalmazása miatt. A GVH megállapította a versenykorlátozás tényét, és 281 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte az OTP Bankot. A bankokat összesen 2 milliárd Ft bírságra büntették.

A Merkantil Bankot az ellene indult egy versenyjogi eljárás során felmentették. Az orosz OTP Bank Russia ellen indult ügy konfliktuskezelési eljárással zárult.

Mind az OTP Bankot, mind pedig a DSK Bankot felmentették az ellenük, esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt indult két eljárásban.

Az adóügyi szabályok megsértése miatt az OTP Bank ellen indult és lezárt eljárások közül nyolc eljárásban szabtak ki bírságot, összesen 15,5 millió Ft értékben. Az OTP Ingatlan Zrt.-t a Fővárosi Önkormányzat adóellenőrzés során, 73,5 millió Ft bírság megfizetésére kötelezte az iparűzési adó címén megállapított adófizetési kötelezettség miatt.

A DSK Bank ellen indult felügyeleti eljárások közül egy zárult bírsággal.

A fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt az OTP Bankra egy esetben, 100 ezer Ft bírságot szabtak ki. A bulgáriai DSK Bankot egy esetben marasztalták el és kötelezték csekély összegű bírság megfizetésére. Az OTP Bank Romania esetében 18 fogyasztóvédelmi eljárás zárult le. A 18 eljárás közül három zárult bírsággal, a kifizetett büntetés összege csekély mértékű. További négy esetben a társaságot felmentették, négy esetben nem pénzbeli szankció kiszabására került sor, hét esetben pedig az ügy bírósági ügyé alakult.

Az egyéb típusú eljárások hét esetben jártak az OTP Bank elmarasztalásával, ebből hat esetben, összesen 5 millió Ft megfizetésére kötelezték,

egy esetben nem pénzbeli szankció kiszabására került sor. Négy esetben a vállalatot felmentették, hét esetben konfliktuskezelési eljárás keretében oldottuk meg az ügyet.

### Folyamatban lévő hatósági és egyéb jogi eljárások

A lezárt eljárásokhoz képest lényegesen kevesebb a folyamatban lévő hatósági és egyéb jogi eljárás az OTP Csoporton belül. A versenyjogi szabályok feltételezett megsértése miatt indult eljárások közül hat köthető az OTP Önkéntes Nyugdíjpénztárhoz. Az egyéb eljárások jellemzően az OTP Bankkal szemben indultak.

### A Bankkal/Bankcsoporttal szemben indult egyéb folyamatban lévő eljárások 2009.12.31.

	OTP Bank	OTP Csoport, Mo. összesen	OTP Csoport*
Versenyjogi szabályok megsértése miatt	1	9	9
Fogyasztóvédelmi szabályok megsértése miatt	0	1	2
Esélyegyenlőségi szabályok megsértése miatt	0	0	0
Felügyeleti eljárás	0	0	0
Adóügyi szabályok megsértése miatt	0	1	2
Egyéb eljárás, mely bírság kiszabását eredményezheti	3	4	4
Összesen	4	15	17

\*nem teljes körű adatok

### Folyamatban lévő és lezárt bírósági eljárások

Az elmúlt években az OTP Bank esetében folyamatosan és jelentősen csökkent a bírósági eljárások száma. 2009-ben, az előző évhez képest, mérséklődött a lezárt ügyek száma is. Árnyakban és számában is emelkedett ugyanakkor a Bank kötelezésével lezárt esetek száma, és nagymértékben nőtt a kifizetett összeg. Néhány per az áruhitelhez kapcsolódik, amelyekben a Bankkal szerződött közvetítők is érintettek.

Az reklamációk jövőbeli megelőzése érdekében kiemelten kezeljük a partnerek ismereteinek naprakészen tartását, rendszeres képzését, emellett az igények feltárását segítve értékesítési ismertetőket, segédleteket készítettünk. Folyamatosan nyomon követjük az áruhitel közvetítők portfólióját, és probléma esetén haladéktalanul felvesszük a kapcsolatot a partnerrel a további anomáliák elkerülése érdekében.

Az OTP Csoporton belül a legtöbb bírósági eljárásban a DSK Bank érintett és a leánybankhoz kapcsolódik a legnagyobb számú lezárt eljárás

is, a Bankot a lezárt eljárásokban közel 51 millió Ft fizetésére kötelezték.

## Bírósági eljárások

	OTP Bank			OTP Csoport*
	2007	2008	2009	2009
Nyilvántartási érték (millió Ft)**	126	88	36	310
Az időszakban jogerősen lezárt bírósági eljárások száma – a Bank felmentésével	5 285	5 801	30 903	n.a.
Az időszakban jogerősen lezárt bírósági eljárások száma – a Bank kötelezésével	összesen lezárt: 82	43	11	46
Kifizetett összeg (millió Ft)		50	28	44
Kifizetett összeg (eFt)	n.a.	9	209	260

\* Nem teljes körű adatok.

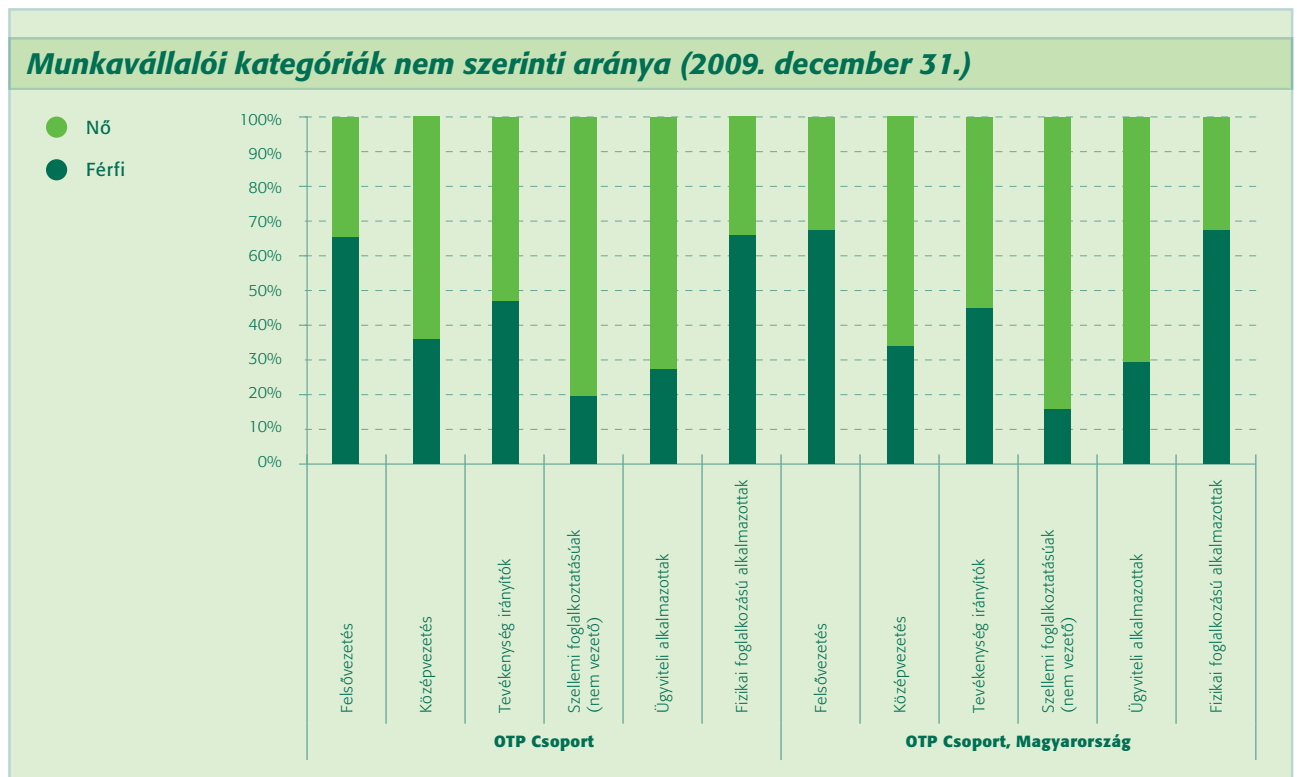
\*\*A bírósági eljárások nyilvántartási értéke jellemzően többszöröse a kifizetett összegnek.

A táblázat nem tartalmazza az OTP Faktoring Zrt. adatait, mert a bírósági eljárások a társaság főtevékenységének egyik szükségszerű velejárói. Az OTP Faktoring lejárt követeléseket vásá-

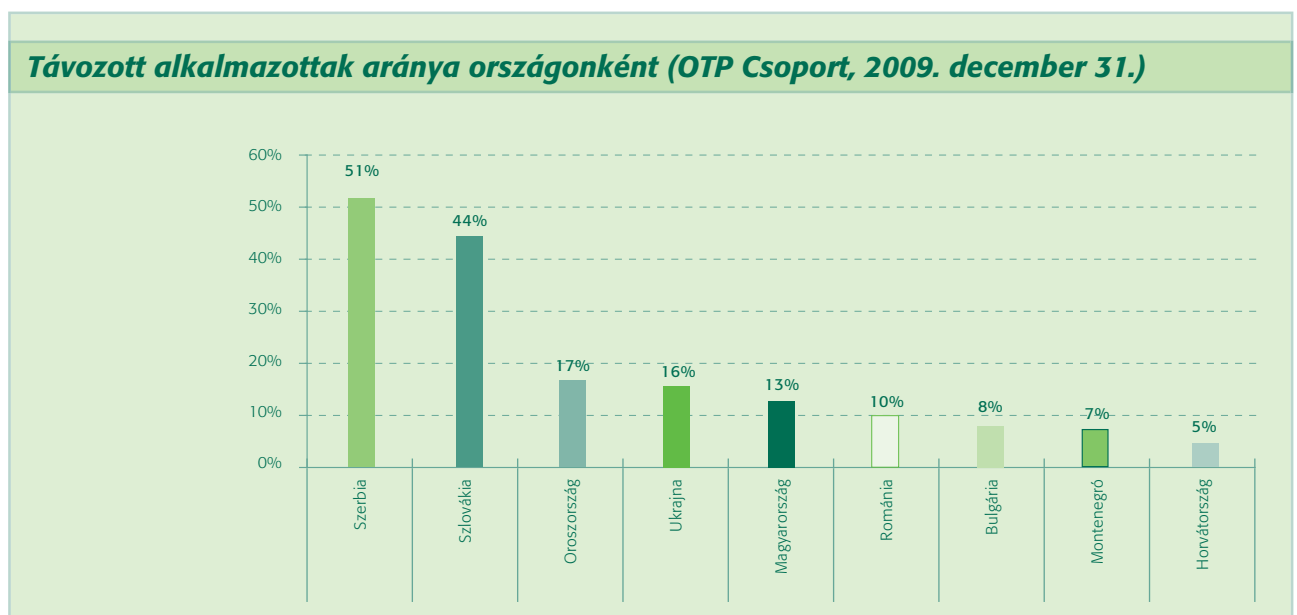
rol és érvényesít, ezért a követelésérvényesítés jogi szakaszába kerülő ügyek esetében elindítja a bírósági/végrehajtási eljárást, amely akár több ezres tétel is lehet egy évben.



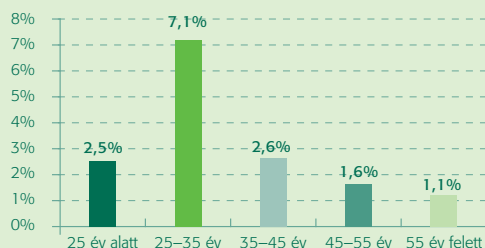
## 7.2 Munkavállalói statisztikák, információk



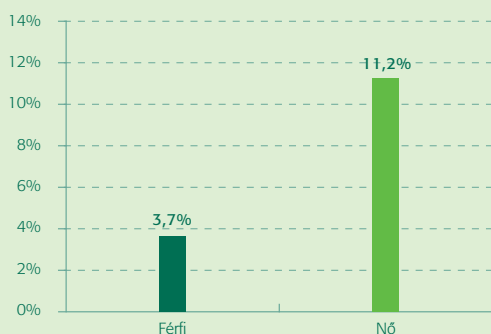
A jogszabályi előírások miatt a kisebbségi csoporthoz való tartozásról a munkaadó nem vezethet nyilvántartást.



### Távozott alkalmazottak kor szerinti aránya (OTP Csoport, 2009. december 31.)



### Távozott alkalmazottak nem szerinti aránya (OTP Csoport, 2009. december 31.)



### A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok

	OTP Bank	OTP Csoport
Belső képzések	Van	Jellemzően van
Külső képzések vagy oktatás anyagai támogatása	Van	Jellemzően van
Tanulmányi szabadság biztosítása, a munkahely garantált fenntartásával	Van	Jellemzően van
Nyugdíjazás előtti tervezés azok számára, akiket nyugdíjazni fognak	Nincs	Jellemzően nincs
Továbbképzés azok számára, akik a nyugdíjazás után tovább szeretnének dolgozni	Nincs	Jellemzően nincs
Végkielégítés	Van	Részben van
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott korát	Nem	Jellemzően nem
Ha a szervezet ad végkielégítést, figyelembe veszi-e az alkalmazott szolgálati éveit	Igen	Jellemzően igen
Álláskeresési szolgáltatás az elbocsátott alkalmazottak számára	Nincs*	Jellemzően nincs
Segítség a munkamentes életbe való átmenet során	Nincs	Jellemzően nincs

\*az elbocsátottakat outplacement programok segítik

A foglalkoztatottak szerint súlyozott átlag.

Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van. Részben van a csoport tagjainak

51–70%-ánál van. Jellemzően van: a csoport tagjainak 71–99%-ánál van.



## 7.3 A jelentéskészítés alapelvei

A jelentés a 2009-es év teljesítményére, megvalósított kezdeményezéseire fókuszál; az aktualitás és **időszerűség** érdekében a jelentésírás időszakában már ismert tényekről is számot adunk.

Kerüljük az információk és adatok ismétlését, honlapunkon elérhetőek a korábbi évek társadalmi felelősségvállalási jelentései.

A vállalatcsoport honlapján számos információ elérhető a társaság irányításával, támogatási tevékenységével kapcsolatban. Számos további területen egy folyamatosan aktualizálható felület kedvezőbb az információszolgáltatás szempontjából (pl. díjak, vállalatirányítás).

A teljesítmény és eredmények bemutatásánál folyamatosan értékeltük az információkat:

- Alapelvünk volt, hogy a társadalmi felelősségvállalási jelentés a Bankcsoport legfontosabb, főtevékenységéhez szorosan kötődő hatásokra, tevékenységekre fókuszáljon. A **lényeges** területek esetében a **teljesítésre** törekedtünk. Ezek az információk a jelentés törzsszövegében – előző fejezetek – kerültek ismertetésre.
- A GRI alapelvei és indikátorai részletesen meghatározzák az információk bemutatásának módját és mélységét, biztosítva ezzel a **hitelességet**.
- Az adatok **megbízhatóságát** a jelentéskészítés módszere, illetve a bevezetett CSR adatgyűjtő eszköz biztosítja; az adatmérési technikák és számítások alapjául a GRI útmutatója szolgált, az alkalmazott módszereket az információk közlésének helyén tüntetjük fel.
- A jelentés mellékletében, a GRI indexben, illetve a honlapon tesszük elérhetővé azon információkat, amelyek biztosítják a fenti kritériumoknak való megfelelést, ugyanakkor az érintettek egy kisebb csoportja szempontjából fontosak.
- A Bankcsoport teljesítményét a **fenntarthatóság** szempontjait szem előtt tartva ismertetjük.

- Az **egyensúly** érdekében az elért eredmények mellett a jövőbeli kihívásokat, a fejlődés irányait is megjelenítjük. Az objektív megítélést és az **összehasonlíthatóságot** segítik a számszerű, több évre visszamenően bemutatott adatok.
- A jelentésírás egyik legnagyobb kihívása a **világos és lényegre törő** fogalmazásmód, amely egyaránt biztosítja az áttekinthetőséget, az információk az érintettek eltérő igényei szerinti mélységű bemutatását, és a szakmailag helytálló, de laikusok számára is érthető ismertetést.

A jelentés kiemelt témaköreinek – a fejezetek – meghatározásához:

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

A jelentés **terjedelmét az áttekinthetőség érdekében korlátoztuk**, aktívabban élünk viszont más információközlési csatornákkal. Lényegesnek és bemutatandónak tartjuk mindazon gyakorlatokat és teljesítményt:

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

A jelentés témaköreinek sorrendjében az általánostól haladtunk a speciális témák irányába; fokozatosan megismertette az Olvasót a vállalatcsoport tevékenységével és annak különböző aspektusaival; a témák egymásutánosságát az érintettek érdeklődési köre szintén befolyásolta. A gazdasági válság 2009-es év teljesítményében és tevékenységében betöltött szerepe miatt kapott hangsúlyt.

A társaság gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét **csoportszinten** – az OTP Bank jelentős magyarországi és külföldi leányvállalatait is bevonva – mutatjuk be. A csoportszintű bemutatás jelentős információszolgáltatást igényel a vállalatcsoport tagjaitól, amelyre jelenleg nem minden leányvállalat készült fel. A csoportszintű

adatok hiányában, illetve a korábbi évekkal történő összehasonlíthatóság céljából egyes adatokat, információkat az OTP Bank és az OTP Csoport vonatkozásában is bemutatunk. A jelentés megfelel a GRI G3 útmutatója szerinti B+ alkalmazási szintnek.

### Alkalmazási szint meghatározása a GRI G3 útmutatója szerint

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

## 7.4 Érintetti kapcsolatok

2007-ben az érintett térkép létrehozásával azonosítottuk és meghatároztuk a társaságunk legfontosabb érintettjeit. Ezen csoportokkal sajátosságaik szerint tartjuk a kapcsolatot. Véleményük feltárása prioritást élvez, hiszen a vállalatcsoport társadalmi legitimitását az elvárásoknak való megfelelés biztosíthatja. A média valamennyi érintett csoport felé kommunikációs felület. Az OTP Csoport kiemelt fontosságot tulajdonít annak, hogy ügyfelei, befektetői és a közvélemény folyamatos és teljes körű tájékoztatást kapjon a Bankcsoport eredményeiről és fejlődéséről, termékeiről,

illetve szolgáltatásairól. A tájékoztatás meghatározó eszköze a gyors, pontos, hiteles és következetes médiakommunikáció. A kiegyensúlyozott és tudatos médiakommunikáció célja, hogy közvetítse a transzparens banki működést és a bizalmat erősítő felelős vállalati tevékenységet. A Bank rendszeresen szervez sajtóeseményeket: sajtókonferenciákat, sajtóbeszélgetéseket, interjúkat a hazai és a külföldi média képviselői számára, továbbá közleményekben informál. Az újságírók meghatározott rendszerességgel találkozhatnak a hitelintézet vezetőivel.

## Kapcsolattartás módja és témája

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

\*a társadalom egyes csoportjainak képviselői, akiknek feladata az egyéb képviselettel nem rendelkező érintettek (környezet, jövő generáció) érdekeinek képviselete is.

Súlyos betegségekkel kapcsolatban nyújtott támogatás, 2009	Munkavállalók		Alkalmazottak családtagjai		Helyi közösség tagjai	
	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport	OTP Bank	OTP Csoport
Oktatás / képzés egy konkrét betegség megelőzéséről, kezeléséről	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Nincs adat	Nincs	Jellemzően nincs
Betegséggel kapcsolatos tanácsadás	Van	Jellemzően nincs	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Betegségmegelőzést, illetve terjedés megakadályozását célzó tevékenység	Van	Jellemzően van	Van	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs
Kezelés	Van	Jellemzően van	Nincs	Jellemzően nincs	Nincs	Jellemzően nincs

A foglalkoztatottak szerint súlyozott átlag.

Jellemzően nincs: a csoport tagjainak kevesebb mint 50%-ánál van. Jellemzően van: a csoport tagjainak 71-99%-ánál van.

## 7.5 Szervezeti tagságok

---

Az OTP Csoport tagjai fontosnak tartják, hogy a célkitűzéseikhez, érdekeikhez illeszkedő, értékrendjükkel összhangban álló szakmai szerve-

zetekben aktív tagságot vállaljanak. A Csoport tagjainak főbb szervezeti tagságait az alábbi táblázat foglalja össze.

### **Szervezeti tagságok (2009)**

#### **OTP Bank Nyrt.**

---

Akadémiai Klub Egyesület  
American Chamber of Commerce in Hungary  
Association of Certified Anti-money Laundering Specialists  
BACEE Közép- és Kelet-európai Bankok Szövetsége  
Befektetési Szolgáltatók Szövetsége  
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara  
Business Banking Board/Corporate Executive Board  
Commercial Crime International  
EFMA European Financial Management and Marketing Association  
ESBG/WSBI Europeans Savings Banks Group/World Savings Banks Institute  
European League for Economic Co-operation (ELEC) Magyar Tagozata  
European Payment Council  
Európai Jogakadémia  
Fizetési Rendszer Fórum  
ICC Hungary (International Chamber of Commerce)  
IIA Hungary-Institute of Internal Auditors  
Institut International d'Etudes Bancaires  
Institute of International Finance  
International Forfeiting Association  
ISACA Információrendszer Ellenőrök Egyesülete  
Joint Venture Szövetség  
Követ Egyesület  
Magyar Bankszövetség  
Magyar Forex Társaság  
Magyar Jogász Egylet  
Magyar Közgazdasági Társaság  
Magyar Marketing Szövetség  
Magyar SEPA Bizottság  
Magyar Szabványügyi Testület  
Magyar Vállalkozók Nemzetközi Fuvarozó Ipartestülete  
Magyar Vámügyi Szövetség  
Magyar Védjegy Egyesület  
Magyar Vezető Informatikusok Szövetsége

Magyarországi Biztonsági Vezetők Egyesülete  
Mobey Forum  
Munkaadók és Gyáriparosok Országos Szövetsége  
Neumann János Számítógéptudományi Társaság  
ÖKO-LAND Szövetség  
Önszabályozó Reklám Testület  
Reklám Világszövetség Magyarországi Tagozata  
Szövetség az Elektronikus Kereskedelemért  
Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége  
World Economic Forum

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

---

Adótanácsadók Egyesülete  
Építési Vállalkozók Országos Szakszövetsége  
FIABCI  
Magyar Ingatlanszövetség  
Magyar Védelmiipari Szövetség

#### **OTP Alapkezelő Zrt.**

---

BAMOSZ  
BCSDH  
HBLF  
Nyílt Szabvány Szövetség

#### **Merkantil Csoport**

---

Magyar Bankszövetség

#### **OTP Jelzálogbank Zrt.**

---

Magyar Bankszövetség  
Magyar Jelzálogbankszövetség  
Nemzetközi Jelzálogszövetség (European Mortgage Federation)

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

---

Környezetvédelmi Szolgáltatók és Gyártók Szövetsége

**OTP Travel Kft.**

---

AHITA (IRIME)

IATA

LCCI - Lufthansa City Center

MUISZ

**OTP Lakáslízing Zrt.**

---

Magyar Lízing és Finanszírozó Társaságok Szövetsége

**JSC OTP Bank**

---

American Chamber of Commerce

Association EMA

Association Ukrainian Stock Traders

Association of Ukrainian Banks

European Business Association (EBA)

First Credit Bureau

Fund of Guaranteeing Deposits of Individuals

International Bureau of Credit Histories

Mastercard International

National Depository of Ukraine

National system of mass electronic payments (NSMEP)

PFTS Stock Exchange

Professional Association of Registrars and Depositories (PARD)

Society for Worldwide InterBank Financial Telecommunication (SWIFT)

S.W.I.F.T

Ukrainian Association of Investment Business (UAIB)

Ukrainian Credit-Bank Union

Ukrainian Interbank Currency Exchange

Ukrainian Interbank Currency Exchange

Ukrainian National Securities Depository

VISA International

**OTP Bank Russia**

---

ARB

**OTP Banka Srbija**

---

Association of Internal Auditors in Serbia

Association of Serbian Banks

Central Securities Depository and Clearing House of Serbia

**DSK Bank EAD.**

---

Association for Control and Audit of Information Systems (ISACA) in the USA

Association of Banks in Bulgaria (ABB),

Bulgarian Chamber of Commerce and Industry

Bulgarian Dealers Association

Bulgarian-Hungarian Chamber of Commerce

Bulgarian Stock Exchange

Central Depository

Confederation of Employers and Industrialists in Bulgaria

European Savings Banks Group

MasterCard, Visa Europe, S.W.I.F.T

World Savings Banks Institute

**OTP Bank Romania**

---

Fondul de Garantare a Depozitelor in Sistemul Bancar

Romanian Banking Association

The Chamber of Commerce and Industry Arad

The Chamber of Commerce and Industry Covasna

The Chamber of Commerce and Industry Mures

The Hungarian Business Association in Romania

# 8

## Szószedet

**ATIPIKUS FOGLALKOZÁS:** Atipikusnak nevezünk minden olyan foglalkoztatási formát, ami nem egyezik meg a hagyományos, alkalmazott, rendszeres, kötött, a munkáltató által meghatározott nappali 8 órás munkavégzéssel pl. részmunkaidő, távmunka.

**ATM (Automated Teller Machine):** Olyan elektromechanikus berendezés, amely lehetővé teszi a kártyabirtokosnak, hogy bankszámlájáról pénzt vegyen fel, és/vagy más szolgáltatásokat vegyen igénybe pl: egyenleglekérdezés, pénztátutalás, betételhelyezés.

**CEERIUS (CEE Responsible Index Universe):** Közép-Kelet Európai Fenntarthatósági Index.

**COMPLIANCE:** A Bank működését érintő jogszabályoknak és ajánlásoknak való megfelelés.

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

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

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

**ÉRINTETT (STAKEHOLDER):** Egy vállalat érintettje minden csoport, vagy egyén, aki befo-

lyósolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolja van általa.

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

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

**IFRS (Financial Reporting Standards):** Nemzetközi Pénzügyi Beszámolási Szabványok.

**INTERAKTÍV HONLAP:** A felhasználót aktívan bevonó, részéről cselekvést feltételező honlap.

**KKV:** Kis- és középvállalkozások.

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

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



**KONZORCIUM:** Alkalmi társulás.

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

**KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ:** Olyan kommunikációs szaktevékenység, amely válsághelyzetben a szervezet működési zavarainak leküzdését szolgálja, és melynek során hírek és információk továbbítása történik.

**LIKVIDITÁSI HELYZET:** Azonnali fizetőképesség.

**LIKVIDITÁSI KOCKÁZAT:** Jövőbeni fizetéseképtelenség veszélye, a mozgatható pénzeszközök hiánya.

**MFB (Magyar Fejlesztési Bank):** Küldetése, hogy klasszikus fejlesztési bankként a magyarországi beruházások finanszírozásával járuljon hozzá a fejlesztéspolitikai célok megvalósulásához. Feladata, hogy a magyar gazdaság fejlesztési igényeit alapvetően a pénz- és tőkepiacokról bevont források kedvező feltételű, de piaci alapú kihelyezésével segítse elő.

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

**NYÍLT VÉGŰ BEFEKTETÉSI ALAP:** Olyan befektetési alap, ahol nincs lekötési idő, így a befektetők ezekbe az alapokba bármikor elhelyezhetik megtakarításaikat, viszont szükség esetén a befektetett összeget, vagy annak egy részét (az elért hozammal együtt) tetszőleges időpontban fel is vehetik.

**OUTPLACEMENT:** Olyan humánpolitikai eszköz, amely segítséget nyújt az elbocsátott dolgozó(k) és a munkáltató számára a leépítésből eredő pszichológiai, szociális, jogi hatások feldolgozásában és az álláskeresésben.

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

**PRUDENS MŰKÖDÉS:** A prudencia összefoglalóan jelzi mindazokat a jogszabályba foglalt és le nem fektetett magatartásformákat, amelyeket

egy átlagosan informált befektető jogosan vár el valamennyi pénzügyi intézménytől. A prudens működés jogszabályi előírás.

**RECESSZIÓ:** A gazdasági konjunktúra visszaesése, hanyatlása.

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

**REKREÁCIÓ:** a szabadidő kulturált eltöltési formája. Azon belül is a jó közérzet, a jól érzés, a jóllét, a jó minőségű élet megteremtése.

**SZINERGIA:** Együttműködésből fakadó kölcsönös előny.

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

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

**ÚJRAHASZNÁLAT:** Adott termék, csomagolás – átalakítás nélkül – ugyanarra a célra újra használatra kerül.

**ÚJRAHASZNOSÍTÁS:** A hulladékká vált anyag újbóli nyersanyagként való felhasználása.

**ÚJRAPAPÍR:** Használt papírból készült papír.

**ÜZLETI ETIKA:** Az üzleti vagy gazdaságetika az ember gazdasági tevékenységének és az erkölcsi jóra való törekvésének rendszerbe szervezett összegeztetése.

**ZÁRT VÉGŰ BEFEKTETÉSI JEGY:** Meghatározott futamidejű befektetési alap. A zárt végű befektetési alapok befektetési jegyeit az alapkezelő a futamidő alatt nem váltja vissza, és a jegyzési idő lezárta után új befektetési jegyet sem hoz forgalomba. A zárt végű alapokat általában határozott futamidőre hozzák létre.

**ZÖLD BESZERZÉS:** A környezetvédelmi szempontok figyelembe vételével történő beszerzés.

# 9

## GRI Index

Indikátor száma	Indikátor leírása	Oldal-szám	Megjegyzés
<b>Stratégia és analízis</b>			
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára	7	
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	2; 17–19; 21; 29; 42	
<b>Szervezeti profil</b>			
2.1	A szervezet neve	81	
2.2	Elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	9; 29–37 honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal">https://www.otpbank.hu/portal/hu/fooldal</a>
2.3	A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek A társaság felelős működésében az alábbi központi irányítást végző szervezeti egységek játszanak kiemelkedő szerepet az OTP Bankon belül – Bankbiztonsági Igazgatóság; – Befektetői Kapcsolatok és Tőkepiaci Műveletek Osztálya; – Compliance Önálló Főosztály; – Ellátási és Beruházási Igazgatóság; – Humánerőforrás Gazdálkodási Igazgatóság; – Jogi Igazgatóság; – Kereskedelmi Banki Divízió; – Kockázatkezelési, -Elemzési és Szabályozási Igazgatóság; – IT Logisztikai Igazgatóság; – IT Üzemeltetési Igazgatóság; – Marketing Igazgatóság – Retail Divízió; – Retail Üzletfejlesztési és Leányvállalati Igazgatóság – Stratégiai Tervezési és Controlling Igazgatóság. Az OTP Csoport tagvállalatainak szervezeti felépítése különböző, de a fenti funkciók ellátása esetükben is biztosított.	76; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas/SzervezetiAbra</a>
2.4	A szervezet központjának helyszíne	81	
2.5	A vállalat működésének helyszínei	10	
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	12; 70	
2.7	A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban	10	Az Éves jelentés nyújt bővebb információt. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes</a>
2.8	A jelentést tevő szervezet mérete	9–10; 36–37; 44	
2.9	A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában	76	A bekövetkezett változásról – irányítás, alaptőke, teljes kapitalizáció – az Éves jelentés nyújt információt. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Eves_jelentes</a>
2.10	A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak	9; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak/2009">https://www.otpbank.hu/portal/hu/Rolunk/Dijak/2009</a>
<b>A jelentés paraméterei</b>			
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása	5	
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	76	2008-ben adtuk ki legutóbbi CSR jelentésünket.

3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	77	Éves ciklus
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban	5	
3.5	A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata	69–70	
3.6	A jelentés határa	5	
3.7	A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások	77	Nincs ilyen korlátozás, de folyamatosan bővítjük a jelentésbe foglalandó információk körét
3.8	Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbbe 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	5; 69–70	
3.9	Az adatmérési technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltevézéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak.	15; 69	Illetve a vonatkozó részeknél
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka	69–70	
3.11	Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaitban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	15	
3.12	Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlés elemei a jelentésben hol található meg	76–79	A táblázatot információközlésre is használjuk
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.	5	

#### **Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek**

4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	15; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a>
4.2	Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e.	honlap	
4.3	Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel	honlap	
4.4	Mechanizmusok, amelyek lehetővé teszik a tulajdonosok és alkalmazottak részére a javaslattevélt vagy útmutatást a legfelsőbb szintű irányító testület számára 2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról	77	
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között	77	Társadalmi felelősségvállalási jelentés 2007
4.6	A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése A Bank alkalmazottainak nyilatkoznuk kell az összeférhetlenségi szabályozás ismeretéről.	77	
4.7	Annak meghatározása, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyeknek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell rendelkezniük. Nincs ilyen szorosan megkötött kritérium, gazdasági tapasztalat és képesítés szükséges elsősorban	77	
4.8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról, és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti, és társadalmi teljesítmény megítéléséhez fontosak Etikai Kódex: A Banksóport egészére érvényes, munkatársaink számára a Kódex alkalmazása kötelező érvényű, megismerését képzés támogatja. Szervezeti és Működési Szabályzat: A Banksóport minden tagja saját szabállyal rendelkezik, a dokumentum alapelvei azonban csoportszinten egységesek. A Szabályzat minden munkatársunk számára megismerhető és alkalmazandó. Csoportirányítási Szabályzat: A vállalatirányítás csoportszintű elveit és megvalósítását szabályozza a hatékony működés, az egyértelmű felelősségi körök érdekében. Kollektív Szerződés: A Banksóport tagvállalatai külön Kollektív Szerződést kötnek, ugyanakkor nem minden vállalatnál működik szakszervezet, és van Kollektív Szerződés. Minden munkatársunk a Kollektív Szerződés hatálya alá tartozik, ha az adott tagvállalatnál van Kollektív Szerződés, függetlenül attól, hogy a szakszervezetnek a munkavállaló tagja-e.	77	
4.9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felülvizsgálja azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét s betartását.	77	Nincs változás az előző évhez képest
4.10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre.	77	Nincs változás az előző évhez képest

4.11	Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül Főtevékenységen belüli elővigyázatosság	27–28; 78
4.12	A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója.	24–25; 63
4.13	Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	72–73
4.14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat	71
4.15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	70
4.16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet.	14; 70–71
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.	14; 71

#### Gazdasági teljesítmény indikátorok

##### Gazdasági teljesítmény

EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték	11
EC4	Az államtól kapott jelentős pénzügyi támogatás	11

##### Piaci jelenlét

EC7	A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felső vezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein.	78, a csoport tagjainak honlapjai	Nincs változás az előző évhez képest. <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a> ; <a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport">https://www.otpbank.hu/portal/hu/OTPCsoport</a>
-----	---	-----------------------------------	---

#### Környezeti teljesítmény-indikátorok – az indikátorok 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	57
-----	---	----

##### Energia

EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban.	57–58
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban	57–58
EN7	A közvetett energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az elért energiafogyasztás-csökkentés	62

##### Víz

EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	58–59
-----	---	-------

##### Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok

EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	60–61	
EN21	Összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	58–59; 78	Nincs változás az előző évhez képest
EN22	Összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási mód szerint	59	

#### Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmény-indikátorok

##### Foglalkoztatás

LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint	44–45
LA2	A teljes munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban	45; 67–68
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjs alkalmazásban lévőknek A juttatások elérhetősége szempontjából nem teszünk különbséget a munkavállalók munkaideje, illetve munkaszerződésük típusa szerint, nincs olyan juttatás, amely nem adható az ideiglenes vagy részmunkaidős dolgozóknak.	78

##### Munkavállalók/vezetőség kapcsolata

LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya Az OTP Csoport azon tagvállalatainál, ahol érvényben van Kollektív Szerződés, ott az alkalmazottak teljes köre a hatálya alá tartozik. Munkavállalói érdekképviseltek terén nem történt változás, az OTP Csoport továbbra is a törvényeknek és a jogszabályi előírásoknak megfelelően biztosítja munkavállalóinak érdekképviselétét.	78
-----	--	----

##### Munkahelyi egészség és biztonság

LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elveszett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma	49
-----	---	----

LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	71	
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám alkalmazotti kategóriánkénti bontásban	48	
<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	68	
LA12	Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	46	
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása életkor, kisebb-ségi csoporthoz való tartozás és a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint.	44–45; 79; honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas">https://www.otpbank.hu/portal/hu/IR_Tarsasagiranyitas</a>
<b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>			
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint. Nincs különbség. A Kollektív Szerződés hatálya alá tartozó csoporttagoknál a munkavállalók bérét a Kollektív Szerződés szabályozza. A túlóra-elszámolás a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik.	79	
<b>Emberi jogok teljesítmény indikátorok</b>			
<b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>			
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések Nem volt ilyen eset	79	
HR6	A gyermekmunka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	79	Az OTP Csoport nem alkalmaz kényszermunkát és gyermekmunkát
HR7	A kényszermunka és kötelező munka kockázata, és annak kiküszöbölését célzó intézkedések	79	
<b>Társadalmi teljesítmény-indikátorok</b>			
<b>Versenyellenes viselkedés</b>			
SO7	Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele	64	
SO8	A törvények és jogszabályok be nem tartásából adódó jelentősebb bírságok pénzügyi értéke és a nem pénzügyi szankciók száma	64–66	
<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.	40–41	
<b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>			
PR9	Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege	64–65	
<b>Szektoriális kiegészítő indikátorok</b>			
FS2	Eljárások, amelyek a környezeti és szociális kockázatok mérését és értékelését szolgálják a főtevékenységben.	27–28	
FS5	Ügyfelekkel/üzleti partnerekkel történt kezdeményezés, amely a környezeti és társadalmi kockázatok és lehetőségekre vonatkozik	16–19; 61–62	
FS7	Termékek és szolgáltatások pénzbeli értéke, amelyek speciális társadalmi haszonnal járnak	34; 36; 37	
FS8	Termékek és szolgáltatások pénzbeli értéke, amelyek speciális környezeti haszonnal járnak	32; 34; 36; 37	
FS13	Hozzáférési pontok alacsony népsűrűségű és gazdasági szempontból hátrányos területeken Bár elkülönített statisztikát nem vezetünk, a hozzáférési pontok (Bankfiókok, ATM-ek) sűrűségét tekintve az OTP Csoport tagjai a régió több országában is vezető szerepet töltenek be.	57; 79 honlap	<a href="https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html">https://www.otpbank.hu/static/portal/sw/flash/fiokkereso_map/fiokmap.html</a> (a külföldi leánybankok fiókhálózata saját honlapjukon elérhető)
FS15	A pénzügyi termékek és szolgáltatások korrekt fejlesztését és értékesítését célzó politikák.	21; 29	
FS16	Kezdeményezések a pénzügyi tájékozottság fejlesztése érdekében a kedvezményezettek szerint.	54–55	

# MINŐSÍTŐ LEVÉL

A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért az OTP Bank Nyrt. (továbbiakban OTP Bank) megbízásából minősítette a társaság 2009. évre vonatkozó csoport-szintű társadalmi felelősségvállalási jelentését. Az Egyesület arra vállalt kötelezettséget, hogy szakértő, kivüállító, nem nyereségközpontú szervezetként, a vállalat érdekelt feleinek bevonásával minősíti a társaság jelentését. Ezzel párhuzamosan a jelentés és az OTP Banknál készített interjúk alapján, érdekelt felek bevonásával véleményt mond az OTP Bank fenntarthatósági teljesítményéről.

## Az OTP Bank Nyrt. társadalmi felelősségvállalási jelentésének minősítése

### A jelentés értékelésének alapja

- adatellenőrzési audit során a jelentés adatainak szűrőpróbaszerű ellenőrzése;
- interjúk a vállalat munkatársaival;
- a jelentés tartalmának a GRI\* által összeállított gazdasági, környezeti és társadalmi mutatókkal való összevetése (a GRI 2006 októberében megjelent, G3 elnevezésű útmutatója alapján);
- a KÖVET és a vállalat érdekelt feleinek javaslattételei (2010. június 10. – Szakmai értékelő fórum).

### Az értékelő fórum

A KÖVET által megrendezett Szakmai értékelő fórumra a vállalat érdekelt feleinek (befektetők, elemzők, ügyfelek, tanácsadók, szakértők, hatóságok, beszállítók, szakmai és civil szervezetek) 45 képviselője kapott meghívást, közülük 6 vállalat az aktív részvételt\*\*.

A KÖVET a nyilvánosság felé igazolja, hogy az OTP Bank a jelentést a közzététel előtt, az érdekelt felek bevonásával véleményeztette, a változtatási javaslatokat beépítette a 2009. évi társadalmi felelősségvállalási jelentésébe, más részét be fogja építeni a következő jelentésébe, elvetésük esetén pedig kielégítő magyarázatot adott.

### Vélemény

A fentiek alapján az OTP Bank 2009. évre vonatkozó, immáron csoportszintű társadalmi felelősségvállalási jelentését mind szakmai, tartalmi, mind formai szempontból magas színvonalúnak találtuk. A korábbi évek jelentésiről tapasztalatait rugalmasan építette be a dokumentumba, illetve törekedett a csoportszintű adatok széleskörű megjelentetésére. Dicséretes, hogy a jelentés elkészítésében a társaság több részlege, valamint minden leányvállalat is aktívan részt vett.

Kiemelkedő jelentőségű, hogy a jelentés külön fejezetekben tárgyalja a gazdasági válság negatív hatásainak csökkentésére irányuló intézkedéseit.

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

### Javaslatok az OTP Bank számára a jelentés továbbfejlesztéséhez

- törekedjen a leányvállalatok adatainak minél teljesebb körű bemutatására;
- több leányvállalathoz hasonlóan fontolja meg a csoportszintű jelentés mellett hazai jelentés elkészítését, hiszen a magyar érintettek számára a csoportszintű adatok sok esetben nehezen értelmezhetők.

### Az OTP Bank fenntarthatósági értékelése

Az OTP Bank a magyar gazdaság meghatározó szereplője, a szektoron belül is központi szerepet tölt be, ezért felelőssége is nagy az érintettjei iránt. A régióban

való terjeszkedésével a környező országokban is meghatározó tényezővé vált a pénzügyi szektorban. A gazdasági válság kezelése során végig a stabil működésre helyezte a hangsúlyt, intézkedéseiről elnyerte „A válságot legjobban kezelő bank 2009” címet.

A vállalat hazánkban a legvonzóbb munkahelyek között szerepel, melyet alátámasztanak a munkatársak számára biztosított juttatások és munkakörülmények. Felelős munkáltatóként a vállalatnak törekednie kell a munka-magánélet egyensúlyának biztosítására, továbbá az atipikus foglalkoztatási formák minél szélesebb körű alkalmazására.

Pozitívan értékeljük, hogy a munkatársak egyre szélesebb körben ismerik a társadalmi felelősségvállalás fogalmát, a vállalat társadalmi szerepvállalását, valamint a környezetvédelem érdekében tett erőfeszítéseket. Dicséretes a környezetvédelem területén elért fejlődés, bár nem hagyható figyelmen kívül, hogy jelenleg a költség-racionalizálás a fő motiváció az erőforrásokkal való takarékoskodásra, míg a költségesebb környezetkímélő megoldások háttérbe szorulnak.

A vállalat működési területének valamennyi országában jelentős szerepet tölt be a társadalmi szerepvállalás terén. Adományozási gyakorlata a deklarált támogatási területek ellenére pályázati rendszer hiányában nem átlátható. Dicséretes, hogy a vállalat a nem pénzbeli támogatási formák alkalmazására is törekszik (pl.: pénzügyi kultúrára nevelés). A számos jó gyakorlat ellenére, melyek megosztását például a bankfióki CSR pályázat is ösztönöz, fejlesztendő terület a munkatársak bevonása.

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

### Főbb továbblépési lehetőségek

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

- kiterjeszti a felelősségvállalással kapcsolatos know-how-ját, tevékenységét, programjait a leányvállalatok irányába, ösztönözve őket a minél felelősebb működésre;
- a nem kifejezetten felelős termékeit összehangolja a vállalati felelősségvállalási stratégiájával;
- fejleszti termékeinek és szolgáltatásainak közvetett társadalmi és környezeti hatásainak vizsgálatát és az eredményeket beépíti a termékfejlesztés folyamatába;
- konkrét programot dolgoz ki az atipikus foglalkoztatási lehetőségek bevezetésére és a jelenlegi munkavállalók számára a munka-magánélet egyensúlyának megteremtése érdekében;
- adományozási gyakorlatát átláthatóbbá teszi (pl. pályázati rendszert vezet be);
- továbbra is törekszik működésének negatív környezeti hatásainak minimalizálására, környezeti gyakorlatát kiterjeszti a leányvállalatokra is.

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



Petrik Ida  
 ügyvezetőigazgató-helyettes



Lontayné Gulács Mónika  
 projektvezető

Budapest, 2010. június 23.

## A KÖVET a 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	Tevékenysége gazdaságilag példamutató, önzetlen. Nem célja a növekedés. Elfogadja a hosszú távon (>10 év) megterülő fenntarthatósági programokat is. Megszűnése, elköltözése veszteség lenne a helyi közösségnek.	Tevékenysége valamilyen – helyi – környezeti kár, hiány felszámolására, kiegyenlítésére irányul. Működése példa- és értékműtató, tevékenysége, termékei vagy szolgáltatása javítja a környezet állapotát.	A vezetők és a tulajdonosok a tevékenység közvetlen közelében élnek. Társadalmilag eljenjára, dolgozóinak és érdekelteiknek nemcsak anyagilag „folyamennyi” rengeteget segít a helyi közösségnek.
Közösségi	18-21	Helyi irányítású. Gazdaságilag kiváló, több generáción át is életképes. Gazdaságilag példás teljesítményű, kiváló, hasznos termékekkel és előnyös piaci szereppel, gazdaságilag erősíti a helyi közösséget.	Környezetileg kiváló, „túlteljesíti” a követelményeket, környezetbarát az alkalmazott technológia, a termékek és a szállítás. Alapanyagait legfeljebb a kontinensről szállítja.	Társadalmilag kiváló, működése és termékei széles körben szolgálja érdekelteit, érintetteit javát, sokat tesz a helyi közösségért, amit nem hirted látványos PR eszközökkel.
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag átlagos teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő lát hasznot, nem teljesen idegen test a helyi közösségben.	Környezetileg megfelelő, teljesíti az előírásokat. Az erőforrásokkal való takarékoskodást a költség-racionalizálás motiválja, egyéb környezetvédelmi intézkedések háttérbe szorulnak. Vannak a javulásra irányuló programok.	Társadalmilag elfogadható, próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alaptevékenység, nagyság) eredően még sok a kérdőjel körülötte.
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon életképes, de tevékenysége igazságtalan, túcaterméket állít elő, aránytalan hasznot juttatva keveseknek.	Környezetileg felelőtlen, tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti létfenntartó rendszereket és az egészséget.	Társadalmilag felelőtlen, dolgozóit és fogyasztóit megkörtözi, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz.
Kártevő	4-7	Gazdaságilag elfogadhatatlan vagy teljesen életképtelen, másoknál előszólik, nem hoz létre értéket, vagy illegális tevékenység.	Környezetileg kockázatos és szabálytalan, súlyosan szennyezi és rombolja az emberi az egészséget, a természeti létfenntartó rendszereket.	Társadalmilag elfogadhatatlan, kiszámíthatatlan, termékei és tevékenysége károsan befolyásolja az embereket, bajkeverő vándorcég, öröm a távozása.

\* Global Reporting Initiative (GRI – Kezdeményezés a fenntarthatósági jelentések egységesítésére) \*\* A fórum résztvevői: Adriány Kincső (HBLF), Dakó Andrea (WWF Magyarország), Horváth Gábor (OTP Létesítményüzemeltető Kft.), Selmeicz Balázs (Fogyasztóvédő és -Érdekvétség Alapítvány), Zagyai László (Privát Banki Ügyfél), Petrik Ida (KÖVET), Lontayné Gulács Mónika (KÖVET) – Müller János írásban (Magyar Bankszövetség)  
 \*\*\*További információ: Szervezetek Fenntarthatósági Besorolása, www.kovet.hu





*Társaságunk telephelye:*

OTP Bank Nyrt.

1051 Budapest, Nádor u. 16.

*Visszajelzést várunk!*

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

**[csr@otpbank.hu](mailto:csr@otpbank.hu)**



Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Marketing Igazgatóság

Felelős szerkesztő: Nagy Zoltán Péter

A kiadvány előkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Café Design

Nyomda, kötészet: Green Print Kft.

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



**Újrahasznosított papírból**  
**OTP Bank – Felelősséggel környezetünkért!**



