



társadalmi felelősségvállalási jelentés

2006





társadalmi felelősségvállalási jelentés

2006



**otpbank**

# Tartalom

|    |  |
|----|--|
| 1  | Összefoglaló adatok  |
| 3  | 1. Jelentésünk alapvető jellemzői  |
| 5  | 2. Elnöki bevezető   |
| 6  | 3. Vállalati társadalmi felelősségvállalás   |
| 8  | 4. Az OTP Bank és az OTP Bankcsoport   |
| 10 | 5. Küldetésünk, értékeink  |
| 12 | 6. A Bank működését, tevékenységét meghatározó elvek és gyakorlatok                  |
| 15 | 7. Vállalatirányítás, társadalmi felelősségvállalás a Bank szervezeti struktúrájában |
| 20 | 8. Gazdasági teljesítményünk   |
| 20 | 8.1 Üzletágak  |
| 24 | 8.2 Legfontosabb gazdasági mutatók   |
| 28 | 9. Érintettjeink és társadalmi teljesítményünk                                       |
| 28 | 9.1 Részvényesek   |
| 30 | 9.2 Versenytársak, szervezeti tagságok   |
| 31 | 9.3 Ügyfelek   |
| 35 | 9.4 Munkavállalók  |
| 42 | 9.5 Beszállítók  |
| 42 | 9.6 Társadalom, civil kapcsolatok  |
| 44 | 9.7 Támogatás, szponzoráció  |
| 48 | 10. Környezeti teljesítményünk   |
| 52 | 11. Célkitűzéseink összefoglalása  |
| 54 | 12. Szószedet  |
| 56 | 13. GRI index  |

## Összefoglaló adatok

|  | Mértékegység   | 2006       |
|--|----------------|------------|
| Alaptőke (nem változott az előző évhez képest)                                       | millió Ft      | 28 000,001 |
| Teljes kapitalizáció   | millió Ft      | 2 450 000  |
| Mérlegfőösszeg   | millió Ft      | 4 506 697  |
| Fizetett adó   | millió Ft      | 44 142     |
| Mérleg szerinti eredmény   | millió Ft      | 170 188    |
| Saját tőke   | millió Ft      | 670 254    |
| ROAE   | %              | 28,0       |
| Összes foglalkoztatott   | fő             | 8257       |
| Nők aránya az összes alkalmazott körében   | %              | 78,6       |
| Nők aránya a felsővezetésben   | %              | 39,4       |
| Oktatási költség   | millió Ft      | 487,1      |
| Energiafelhasználás egy foglalkoztatottra vetítve (központi épületek adatai alapján) | kwH            | 5 117      |
| Vízfelhasználás egy foglalkoztatottra vetítve (központi épületek adatai alapján)     | m <sup>3</sup> | 20         |
| Üzleti utak száma  | db             | 779        |

Megjegyzés: a táblázat nem konszolidált IFRS szerinti adatokat tartalmaz

# 1. Jelentésünk alapvető jellemzői

Az OTP Bank Nyrt. első ízben készít társadalmi felelősségvállalási jelentést<sup>1</sup>. Szándékaink szerint a 2006-os év teljesítményét bemutató jelentés egy folyamat kezdete: az első stratégiai lépés annak érdekében, hogy a felelős vállalati működés az OTP Bank Nyrt. és az OTP Bankcsoport tevékenysége minden területén erőteljesebben érvényesüljön. A társadalmi felelősségvállalási jelentés készítésével párhuzamosan történik társaságunk fenntarthatósági stratégiájának kialakítása.

Terveink szerint a jövőben évente, az Éves jelentéssel egyidejűleg publikáljuk társadalmi felelősségvállalási jelentésünket, annak érdekében, hogy érintettjeink egy időben tájékozódhassanak a Bank gazdasági teljesítményéről és a felelős működés terén elért eredményeiről. Mindez egybeesik az Európai Unió irányelveivel.

A jelentés tartalmának meghatározásához a Global Reporting Initiative (GRI) alapelveit és útmutatását alkalmaztuk: feltérképezve a Bank tevékenységét és hatásait, azonosítottuk az érintettek és a fenntarthatóság szempontjából lényeges témaköröket, illetve a kapcsolódó indikátorokat. Egyaránt vizsgáltuk az általános és az ágazati kiegészítő indikátorokat, ugyanakkor a kiválasztás során az alapindikátorokat prioritizáltuk. A jelentéskészítés folyamán lebonyolított stakeholder fórumon<sup>2</sup> feltártuk a legfontosabb érintettek elvárásait, és azokat beépítettük a jelentés témaköreibe. Célunk, hogy minél átfogóbb képet nyújtsunk a Bank teljesítményéről, ezért a témakörök kiválasztásakor a fontosság mellett a teljesség elvét vettük figyelembe. Alapvető szándékunk a Bank tevékenységének reális bemutatása – az eredmények mellett ismertetjük a fejlesztendő területeket és célokat is; **utóbbiakat világoszölddel kiemelve tüntetjük fel a szövegtörzsben.** Az egyes témakörök kifejtése alapvetően

az indikátorok meghatározott követelményeihez igazodik, ettől eltérő ismertetési módszert alkalmaztunk azokban az esetekben, amikor a követelmények társaságunk szempontjából irrelevánsnak bizonyultak, illetve amely területeken hiányos információkkal rendelkezünk.

A Bank tevékenységét és annak hatásait mérlegelve, azonosítottuk mindazokat – egyéneket, csoportokat, illetve közösségeket –, akiket ezen hatások valamilyen módon érintenek. Az érintettség mértékének meghatározásakor a gyakorolt hatás nagyságát vettük alapul. Az érintettekkel a Bank különböző módon és rendszerességgel folytat párbeszédet.

Az OTP Bank legfontosabb érintett-csoportjai:

- részvényesek, befektetők;
- versenytársak;
- ügyfelek;
- munkavállalók;
- beszállítók;
- helyi és országos közigazgatás;
- helyi közösségek a Bank működésének területén;
- civil szféra.

A társadalmi, környezeti fenntarthatóság, valamint érintettjeink szempontjait figyelembe véve a *jelentés fókuszterületeit a következőképpen határoztuk meg:*

- a főtevékenységből fakadó hatások azonosítása és bemutatása;
- a felelős működés megvalósítására a főtevékenységünkben érvényesített lépések és eredmények;
- ügyfeleinkkel szemben megnyilvánuló tevékenységünk;
- munkavállalóinkkal szemben tanúsított magatartásunk;
- kiterjedt hálózatunk révén a helyi közösségekre gyakorolt hatásunk.

<sup>1</sup>Elfogadott angol elnevezése a corporate social responsibility, rövidítése CSR

<sup>2</sup>A vállalat érintettjeivel történő találkozó

A jelentés az OTP Bank Nyrt. tevékenységének, teljesítményének bemutatására terjed ki. Az OTP Bank Nyrt. ugyanakkor – az OTP Bankcsoport anyavállalataként – felelősséggel tartozik leányvállalatai tevékenysége iránt is, figyelembe véve, hogy a leányvállalatok egy része nem EU tagállamban működik, az anyabank felelőssége még nagyobb. Célunk, hogy a leányvállalatok integrációjának részeként a felelős működés elveit és gyakorlatát a Bankcsoport minden tagjára kiterjesszük. A társadalmi felelősségvállalás elterjesztése azonban feltételezi az anyabank megfelelő tapasztalatát, a 2006-os év teljesítményét bemutató jelentés határait ezért az OTP Bank Nyrt. teljesítményének ismertetésében határoztuk meg.

A jelentésben szereplő pénzügyi adatok az OTP Bank Nyrt. nem konszolidált, IFRS szerinti adatai. Több területen nem rendelkezünk összesített, összehasonlítható adatokkal, ilyen esetekben a tapasztalatokon alapuló becslés módszerét alkalmaztuk. A jövőre vonatkozó célkitűzésünk az adatgyűjtés fejlesztése.

A Bank teljesítményének reális megítélhetősége, az összehasonlíthatóság, illetve a tendenciák bemutatása érdekében törekedtünk a 2006-os adatokon túl a 2004-es és 2005-ös adatok ismertetésére is. A Bank irányítási struktúrájában 2007. elején jelentős változások léptek életbe, reagálva a Bankot érintő kihívásokra. A jelentés a 2006-ban fennálló állapot bemutatására koncentrálna, amely azonban a publikálás időpontjában nem tekinthető aktuálisnak. A jelenleg érvényes szervezeti-, irányítási struktúráról honlapunkon tájékozódhat.

A következő években célunk a Bank felelős működésének, továbbá a társadalmi felelősségvállalási jelentés teljességének és részletességének fejlesztése, aminek megvalósításához az érintettek javaslatait is várjuk.

Az OTP Bank Nyrt. társadalmi felelősségvállalási jelentését a GRI3 B alkalmazási szintjének megfelelően készítette. Jelentésünket idén nem tanúsítatjuk, ugyanakkor célunk a 2007-es év jelentésének független, külső szervezet általi tanúsíttatása.

## 2. Elnöki bevezető



### KEDVES OLVASÓ!

Első alkalommal készült el Magyarország legnagyobb hitelintézetének társadalmi felelősségvállalásáról szóló jelentése.

Rendszeresen, a transzparencia követelményeinek megfelelően értékeljük az immár regionális jelentőségű pénzügyi szolgáltató csoport teljesítményét, időről időre számot adva az üzleti eredményekről és a célokról. Ez a jelentés más módon ad átfogó képet az OTP Bank fejlődéséről. Azt mutatja be, hogy a több mint 4 milliós magyarországi ügyfélkörével, közel hat évtizedes tradíciójával, domináns piaci pozíciójával a társadalomban mélyen beágyazódott pénzügyi intézmény miképpen integrálja üzleti tevékenységébe a környezetudatosság szempontjait és a társadalmi értékeket.

Tudatában vagyunk a bankcsoport kiterjedt üzleti tevékenységéből és társadalmi szerepvállalásából adódó felelősségnek és kötelezettségnek. Az üzleti stratégia fókusza a részvényesi érték maximalizálása, a transzparens és kiszámítható működés, a legkorszerűbb nemzetközi sztenderdek és az ügyfélközpontú termék- és szolgáltatásstruktúra bázisán. Az etikus működés értékeit a hitelintézet teljes kapcsolatrendszerében és alkalmazottai irányában is megjeleníti.

Az OTP Bank az elmúlt évek sikeres külföldi bankvásárlásai nyomán regionális jelentőségű pénzügyi szolgáltató csoporttá fejlődött. Kilenc országban mintegy 11 millió ügyfelet szolgál ki 1300 bankfiókon és az elektronikus csatornákon keresztül. Egyidejűleg szükséges figyelembe venni és integrálni tehát a helyi és egyetemleges értékeket, a sokféle gazdasági, társadalmi, kulturális, környezeti hatást.

A felelősség tudatában és a kötelezettségek ismeretében kiemelten kezeljük a közösségépítés és az esélyteremtés fontosságát, amelyek mentén a jövőben is aktívan részt veszünk a társadalom életében. A Bank alapítványa a vállalkozói és pénzügyi ismeretek oktatását, adományokkal és egyéb támogatásokkal, a helyi közösségi célok, események megvalósítását, a tehetségek fejlődését, a nemzeti kultúra megőrzését segíti.

Bízom benne, hogy a felelős gondolkodás és vállalatirányítás, a hosszú távú értékteremtés és a fenntarthatóság szempontjainak középpontba állítása egyre több magyarországi vállalat működésének válik szerves részévé.

Dr. Csányi Sándor  
Elnök-vezérigazgató

„Olyan üzleti etikára van szükségünk, amely a gyakorlat elmélete, az üzletnek, mint teljes emberi tevékenységnek leírását adja; amelyben az etika nem csupán absztrakt elvek sorát jelenti, hanem magát az üzleti tevékenység keretét.”

ROBERT C. SOLOMON (filozófus, etika professzor)

### 3. Vállalati társadalmi felelősségvállalás

A vállalatok társadalmi, környezeti hatása az iparosodás következményeként kezdte el foglalkoztatni a cégek érintettjeit, ugyanakkor a vállalatok felelőssége a kilencvenes évek elején vált kiemelten fontossá, amikor a társaságok társadalmi felelőtlenségéből következően számos botrány robbant ki.

A vállalatok társadalmi felelősségvállalása, azaz a corporate social responsibility (CSR) fogalom legpontosabb meghatározását az Európai Bizottság 2001-es Zöld Könyve tartalmazza: „A vállalati társadalmi felelősségvállalás olyan törekvés, melynek értelmében a vállalatok önkéntes alapon üzleti tevékenységükbe integrálnak társadalmi és környezetvédelmi célkitűzéseket is, és ezen elvek mentén alakítják kapcsolataikat érintettjeikkel”.

A gazdasági fenntarthatóság túlmutat a szervezet eredményességén, részét képezi a szervezet helyi, országos és globális gazdasági rendszerekre gyakorolt hatása, vagyis annak kérdése, hogy a szervezet hogyan járul hozzá a magasabb szintű gazdasági rendszer fenntarthatóságához. A társadalmi felelősségvállalás hármass megközelítése – gazdasági, társadalmi és környezeti felelősség – visszatükrözi a fenntarthatóság fogalmának komponenseit.

A CSR a vállalatok hosszú távú érdekeit szolgálja, hozzájárul a felmerülő kockázatok csökkentéséhez. Kockázatnak tekinthetjük a kézzelfogható és a nem megfogható veszélyeket, valamint ezek költségeit egyaránt, mint pl. büntetéseket, végkielégítéseket, márkaidentitást, a hírnév sérülését, közösségi ellenállást. A társadalmi felelősségvállalás

nem a gazdasági főtevékenység egy kiegészítő eszköze, hanem a vállalatirányítás egy módja.

A CSR mélyebb megértését segíti a felelősség egy másik megközelítése (Archie B. Carroll), amely szerint a társadalmi felelősségvállalás négy különböző területen képviselteti magát: különbsötetünk gazdasági, jogi, filantróp és etikai felelősséget. A gazdasági felelősség középpontjában az eredményesség, az erős versenypozíció elérése, illetve a hatékony működés áll, amely azonban csak törvényes keretek között történhet, és ezt reprezentálja a jogi felelősség (compliance). A filantróp felelősség a jótékonykodás fogalmát takarja. Az etikai felelősség – a felelősségvállalás leghangsúlyosabb eleme – jelenti azokat a cselekvéseket és gyakorlatokat, melyeket a társadalom tagjai elvárnak, bár nincsenek kodifikálva. A felelősség egyes elemei egymást nem helyettesíthetik, azaz egy felelős vállalattal szemben elvárás, hogy a felelősség mind a négy kritériumának eleget tegyen.

A társadalmi felelősségvállalás nem valósulhat meg az érintettek érdekeinek figyelembevétele nélkül. „Egy vállalat érintettje minden csoport vagy egyén, aki befolyásolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolva van általa.” (R. Edward Freeman). A négy legfőbb érintett: a részvényes, a fogyasztó, a munkavállaló és a beszállító, ezen kívül a vállalat tágabb környezetébe tartoznak a kormányzat, a versenytársak, a helyi közösségek (civil társadalom), továbbá ide sorolandó a természeti környezet, illetve a jövő generációk.

#### Társadalmi felelősségvállalás az OTP Bank számára

Napjainkban a pénzügyi piacok a globális gazdaság hajtóerejét jelentik, az élet minden területén jelen vannak. A pénzügyi rendszer, és ezáltal a bankszektor a piaci közvetítő szerepét tölti be más gazdasági ágak, szereplők számára, emellett multiplikátor funkcióval is bír. A bankszektor a gazdaság mozgatórugójává vált, közvetítő szerepén keresztül hatékonyá tette a források begyűjtését, valamint ezek újbóli kihelyezését, így pozitív hatása az egész nemzetgazdaságra nézve megkérdőjelezhetetlen. A bankok tevékenységének megítélésében ugyanakkor fontos szerepet játszik, hogy hitelezési gyakorlatuk során figyelembe vesznek-e társadalmi és környezeti szempontokat pénzügyi céljaik mellett.

Az OTP Bank Nyrt. Magyarország legnagyobb és legismertebb hitelintézeteként jelentős hatást gyakorol a társadalomra és a környezetre egyaránt. A kifejtett hatás a Bank fő tevékenységéből közvetlenül és közvetett módon fakad, egyrészt a fizikai működés eredményeként, másrészt a nyújtott pénzügyi szolgáltatásokon, hiteleken, finanszírozott projekteken keresztül.



Bár mindeddig nem adtunk számot környezeti, társadalmi és tágabb értelemben vett gazdasági teljesítményünkről, Bankunk tevékenységének több területén érvényesíti a felelős működés elveit. A Bank döntéseit minden esetben az etikus és felelős magatartás keretein belül, alapvető

gazdasági céljának és a részvényesi érdekeknek megfelelően hozza meg. Az OTP Bank Nyrt. stabil pénzügyi helyzete és növekvő gazdasági teljesítménye nemcsak a kiszámítható működést biztosítja, de lehetőséget nyújt a környezet, illetve a társadalom érdekeinek szélesebb körű figyelembevételére, támogatására.

A társaság főtevékenységéből kiindulva az OTP Bank számára a fenntarthatóság legfontosabb kihívásait az alábbiakban határoztuk meg:

- elszámoltatható és transzparens működés;
- felelős pénzügyi szolgáltatásnyújtás;
- a Bank biztonságának fenntartása;
- magasan kvalifikált, lojális munkaerő bázis megtartása;
- a társadalom sérülékeny csoportjainak mélyebb megértése, igényeinek kiszolgálása;
- helyi közösségek támogatása;
- környezeti hatások minimalizálása, természeti erőforrások felhasználásának csökkentése;
- klímaváltozás és hatásainak mérséklése;
- a társadalmi felelősségvállalás elveinek kiterjesztése leányvállalatainkra.

A Bank hosszú távú érdekei, a részvényesi érték maximalizálása, illetve az ügyfelek igényeinek kiszolgálása, a fenntarthatósági tendenciák, kockázatok megértését, és megfelelő válaszlépéseket kívánnak. A jelentős fenntarthatóság, felelős működés érdekében tett lépéseket, illetve jövőbeli célkitűzéseinket tartalmazza.

Az OTP Bank számára a társadalmi felelősségvállalás leghangsúlyosabb elemei:

- megbízható üzleti magatartás ügyfeleinkkel, üzleti partnereinkkel szemben;
- befektetői, részvényesi érdekek maximális kielégítése;
- ügyfeleink minél teljesebb, magas minőségű, ugyanakkor felelős és biztonságos kiszolgálása;
- munkatársaink számára, a magas színvonalú munkavégzés elengedhetetlen követelményeként, megfelelő munkakörnyezet, egyénre szabott pályaut, méltányos juttatási csomag biztosítása;
- tevékenységünkből fakadó közvetlen és közvetett környezeti hatások minimalizálása;
- helyi közösségek és a társadalom törekvéseinek elősegítése egyes kezdeményezések és események támogatásán keresztül.

„Sikeres üzletmenet láttán mindig gondolj arra,  
hogyan valaki egyszer lépett egy merészet!”

PETER FERDINAND DRUCKER (vezetéstudományi szakértő)

## 4. Az OTP Bank és az OTP Bankcsoport

Az OTP Bank elődje az 1949-ben alapított Országos Takarékpénztár. Az eltelt csaknem hatvan év alatt a Bank jelentős változásokon ment keresztül, a felhalmozott tudástőke és piacismeret megfelelő allokálásával meg-

őrizte piacvezető szerepét a magyar bankpiac szinte minden szegmensében.

Bankunk nemcsak a hazai piacon, de regionális szinten is jelentős értéket képvisel. A tudatos

### A nemzetközi bankcsoport

| OTP Csoport           |              | OTP Banka Slovensko   |             | CJSC OTP Bank***      |             | Investsberbank***     |             |
|-----------------------|--------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-------------|
| Fiókok*               | 1.290        | Fiókok                | 86          | Fiókok                | 65          | Fiókok                | 78          |
| Munkatársak           | 26.869       | Munkatársak           | 772         | Ügyfelek száma        | ~121 ezer   | Ügyfelek száma        | ~880 ezer   |
| Ügyfelek száma*       | ~11,0 m      | Ügyfelek száma        | ~0,2 m      | Mérlegfőösszeg        | EUR 1,7 mrd | Mérlegfőösszeg        | EUR 1,3 mrd |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 28,3 mrd | Mérlegfőösszeg        | EUR 1,3 mrd | Adózás utáni eredmény | EUR 50 mn   | Adózás utáni eredmény | EUR 15 mn   |
| Adózás utáni eredmény | EUR 708 mn   | Adózás utáni eredmény | EUR 7,7 mn  | Piaci részesedés      | ~3,5%       | Piaci részesedés      | ~0,4%       |
| ROAE                  | 28,0%        | ROAE                  | 10,8%       |                       |             |                       |             |
| Költség/bevétel       | 56,4%        | Költség/bevétel       | 68,1%       |                       |             |                       |             |
|                       |              | Piaci részesedés      | 3,0%        |                       |             |                       |             |

| OTP Bank              |              |
|-----------------------|--------------|
| Fiókok                | 408          |
| Munkatársak           | 8.169        |
| Ügyfelek száma        | ~4,8 m       |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 17,9 mrd |
| Adózás utáni eredmény | EUR 644 mn   |
| ROAE                  | 29,8%        |
| Költség/bevétel       | 43,6%        |
| Piaci részesedés      | 18,9%        |

| OTP banka Hrvatska    |             |
|-----------------------|-------------|
| Fiókok                | 96          |
| Munkatársak           | 992         |
| Ügyfelek száma        | ~0,4 m      |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 1,4 mrd |
| Adózás utáni eredmény | EUR 13,1 mn |
| ROAE                  | 11,4%       |
| Költség/bevétel       | 62,2%       |
| Piaci részesedés      | 3,5%        |

| CKB****               |            |
|-----------------------|------------|
| Fiókok                | 33         |
| Ügyfelek száma        | ~150 ezer  |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 543 mn |
| Adózás utáni eredmény | EUR 4,0 mn |
| Piaci részesedés      | 44%        |



| OTP banka Srbija**    |             |
|-----------------------|-------------|
| Fiókok                | 92          |
| Ügyfelek száma        | ~325 ezer   |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 1,5 mrd |
| Adózás utáni eredmény | EUR 21,6 mn |
| Piaci részesedés      | 3,0%        |

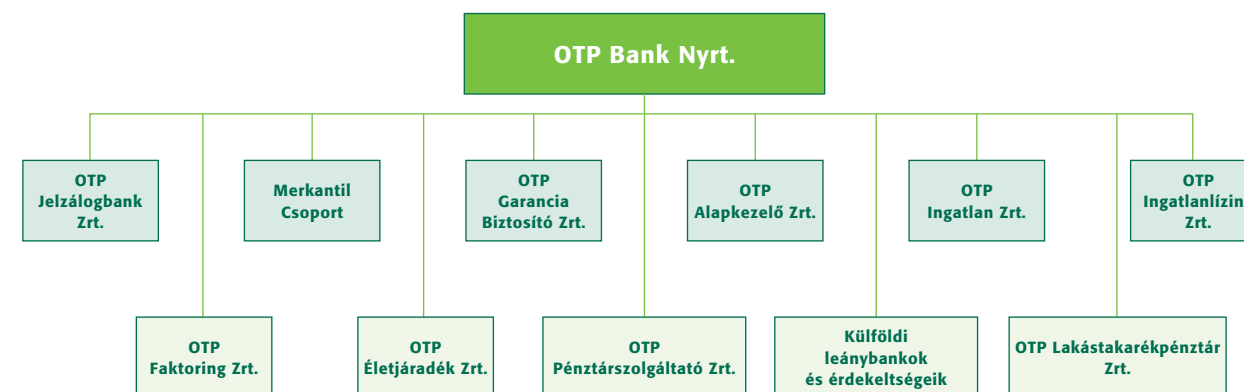
| DSK Group             |             |
|-----------------------|-------------|
| Fiókok                | 366         |
| Munkatársak           | 4.103       |
| Ügyfelek száma        | ~4,4 m      |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 3,1 mrd |
| Adózás utáni eredmény | EUR 91,7 mn |
| ROAE                  | 29,0%       |
| Költség/bevétel       | 38,7%       |
| Piaci részesedés      | 14,4%       |

| OTP Banka Romania     |              |
|-----------------------|--------------|
| Fiókok                | 66           |
| Munkatársak           | 795          |
| Ügyfelek száma        | ~77 ezer     |
| Mérlegfőösszeg        | EUR 0,8 mrd  |
| Adózás utáni eredmény | EUR -10,5 mn |
| ROAE                  | -            |
| Költség/bevétel       | 132,3%       |
| Piaci részesedés      | ~1,5%        |

IFRS adatok 2006. december 31.  
\* Csak a bankok  
\*\* Aggregált IFRS adatai a Niska, a Kulska és a Zepeter banka-nak  
\*\*\* Egész éves profit, részben konszolidált  
\*\*\*\* Konszolidálva lesz 2007. 1Q-tól, profit a helyi GAAP szerint

akvizíciós politikának köszönhetően az OTP Bankcsoport Közép-Kelet-Európa meghatározó bankcsoportjává nőtte ki magát. A Bank kilenc országban jelen lévő regionális bankká vált, amely mintegy 11 millió ügyfelet szolgál ki közel 1300 bankfiókban, illetve elektronikus csatornákon keresztül. A Bank számára a további dinamikus növekedést biztosítja, hogy a leggyorsabban fejlődő piacokon van jelen, miközben pénzügyi szilárdsága erősödik. A Bank tudatos értékteremtő stratégiájának szerves részét képezi a vállalat-felvásárlásokon keresztül adódó lehetőségek kiaknázása.

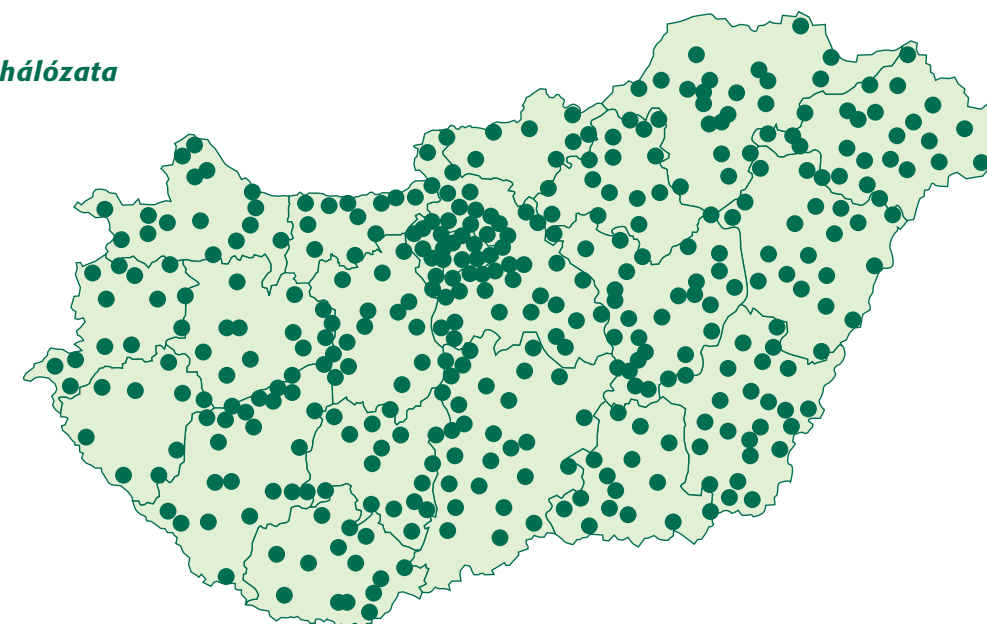
Magyarországon az OTP Bank portfólióját a hagyományos banki szolgáltatások alkotják, a modernebb pénzügyi igényeket – például autofinanszírozás, befektetési alapok, biztosítás – kiszolgáló termékeket az OTP Bank leányvállalatai fejlesztik és értékesítik. Az OTP Bank Nyrt. a bankcsoporton belül – azon túl, hogy mint univerzális Bank képviselteti magát hazánkban – a központi irányítás szerepét látja el, valamint a régiós terjeszkedés irányítója.



Az OTP Bank Nyrt. tevékenységét a központi szervezeti egységekre, illetve a 8 régióközpontba szervezett fiókhálózatra tagolható szervezetén keresztül látja el. A fiókhálózatot a régióközpontokon túl a hét különböző fióktípusból álló fiókok összessége adja.

Az OTP Bank a hazai bankpiacon a legnagyobb fiókhálózattal áll ügyfelei rendelkezésére, a bankfiókok száma a 2006 év végén 409 volt, melyek mintegy 70-80%-a akadálymentes, csakúgy, mint a központi épületek mindegyike.

### Az OTP Bank fiókhálózata



„Sikerem titka az, hogy hiszek magamban, hiszek másokban, és hiszek abban, amit csinálok.”

ANDREW CARNEGIE (skót iparos, üzletember, filantrópus)

## 5. Küldetésünk, értékeink

### Tevékenységünk

Az OTP Bank „szolgáltató” pénzügyi intézmény. A Bank megalakulásakor elsősorban lakossági bankként funkcionált, a kilencvenes évektől azonban profilja kiszélesedett, és ma a magyar bankpiac vezető univerzális bankja. Az OTP Csoport széles körű pénzügyi szolgáltatásait számos leányvállalat bevonásával nyújtja.

### Küldetésünk<sup>3</sup>

Küldetésünknek tekintjük, hogy lakossági, vállalkozói és önkormányzati ügyfeleinknek teljeskörű és kiemelkedő színvonalú pénzügyi szolgáltatásokkal álljunk rendelkezésére. Bankcsoportunk egységes és korszerű társaságirányítási gyakorlata lehetővé teszi a meglévő tartalékok feltárását, az átlátható és prudens működést, valamint az alkotó kezdeményezések érvényesítését. Munkánk sikerét igazolja a részvényesi érték és a jövedelmezőség folyamatos gyarapodása, magyarországi piaci részesedésünk megőrzése és külföldi piaci részesedésünk jelentős növelése. Versenyelőnyünk a környező országok fejlődésének hasonlóságán, sokrétű, komplex szolgáltatásaink színvonalán és ügyfeleink bizalmán alapul. Felelős szerepvállalással támogatjuk az emberi kapcsolatokat elmélyítő közösségépítést és a hátrányos helyzetűeket felkaroló esélyteremtést, a környezetünk védelmét. Működésünkben kulcsszerepet szánunk azoknak a tehetséges és elkötelezett dolgozóinknak, akik munkáját egyéni karrier célok kitűzésével ösztönözzük, és a teljesítményükön alapuló versenyképes javadalmazással ismerjük el.

<sup>3</sup>A jelentés készítésekor aktuális változat

### Jövőképünk<sup>3</sup>

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

### Stratégiánk<sup>3</sup>

Az OTP Bankcsoport stratégiájának fókuszában a *részvényesi érték maximalizálása*, Közép-Kelet-Európa leghatékonyabb, *lakossági fókusszal* rendelkező univerzális bankcsoportjának kialakítása áll. A Bankcsoport célja, hogy teljesítménye az európai élvonalhoz hasonlítva is kiemelkedő legyen.

Az OTP Bankcsoport *innovatív* képességét tovább erősítve törekszik az egyes ügyfélcsoportok igényeire szabott értékajánlatainak folyamatos fejlesztésére és az ügyfelekhez való eljuttatására. Az értékteremtési célok eléréséhez kulcsfontosságú a *működési folyamatok racionalizálása* az anyabankban, és az egyes csoporttagok működési és költséghatékonyságának javítása. A csoporttagok közötti szinergiák kihasználása összehangolt fejlesztések és egyes tevékenységek integrálása révén érhető el.

Az OTP Bank, valamint a Bankcsoport céljainak eléréséhez nélkülözhetetlen a *magasan kvalifikált emberi erőforrás*. Ezért a Bankcsoport stratégiájában nagy hangsúlyt kap a megfelelően felkészített, lojális ügyintézői bázis kialakítása és fenntartása, valamint a tehetséges szakem-



berek megtartása érdekében az egyénre szabott pályaut fejlesztése.

A témában bővebb információ honlapunkon található.

### Értékeink

- megbízhatóság
- jövedelmezőség
- hatékonyság
- elérhetőség
- stabilitás
- innovativitás
- erős piacismeret
- szakmai felkészültség
- folyamatos megújulás
- felelős működés
- ügyfélközpontúság
- személyes kapcsolat

### Díjaink

Az OTP Bank a hazai és nemzetközi szakmai közvélemény részéről a következő elismerésekben részesült 2006-ban:

- A Global Finance 2006-ban 13. alkalommal tette közzé a feltörekvő piacok legjobb bankjainak felmérését. A nyertes bankokat számos kritérium alapján választották ki, pl. mérlegfőösszeg növekedése, nyereségeség, ügyfélszolgálat, termék-innováció, valamint a nemzetközi vállalatirányítási sztender-

dek elfogadása. Az országonkénti nyertesek között található az OTP Bank is, amely a nemzetközi pénzügyi szaklap elemzése szerint – 1998 óta évről-évre – a legjobb Magyarországon.

- A Euromoney 2006. évi Foreign Exchange (devizapiaci) felmérése szerint az OTP Bank a legjobb forinttal kereskedő helyi Bank (Best local bank trading Hungarian forint).
- A Euromoney magazin országonkénti listáján 2006-ban az OTP Bank elnyerte a „Legjobb Bank” címet. A rangsorolás a működési bevétel, mérlegfőösszeg, nettó kamatbevétel alapján történt.
- Először osztották ki Magyarországon 2006-ban a MasterCard által támogatott „Az év bankja” díjakat. A szakmai zsűri által odaítélt hét elismerés közül két kategóriában győzött az OTP Bank: a fődíjnak számító „Az év bankja” címet és „Az év folyószámla-vezető bankja” elismerést is elnyerte. A közönségvoksok alapján „Az év legszimpatikusabb bankjának” is megválasztották az OTP Bankot. Dr. Csányi Sándor, az OTP Bank elnök-vezérigazgatója lett „Az év bankára”.
- A The Banker című pénzügyi szaklap az „Év bankja” díjjal Magyarországon az OTP Bankot jutalmazta 2006-ban.
- A Finance New Europe című magazin Magyarországról az OTP Banknak adta az Achievement Award-ot 2006-ban.
- A Readers’ Digest Magazin olvasói 2006-ban immár hatodik alkalommal választották az OTP Bankot az év „Legmegbízhatóbb márkájának”.
- Az AccountAbility non-profit szervezet és a nemzetközi háttérű csnetwork tanácsadó cég a világ legnagyobb vállalatainak (Fortune Global 100) társadalmi felelősségét rangsorolta meghatározott szempontok szerint. Az értékelés kizárólag a publikus anyagok alapján készült. Az OTP Bank a magyarországi felmérésen 19%-ot ért el, ami a vizsgált öt meghatározó Bank közül a legjobb eredmény, és a magyarországi vállalatok között összességében a 11. helyezést jelentette.

„A feddhetetlen ember akkor is tisztességesen cselekszik, ha tudatában van annak, hogy ezt senki nem fogja megtudni.”

OPRAH WINFREY (amerikai színésznő, televíziós személyiség)

## 6. A Bank működését, tevékenységét meghatározó elvek és gyakorlatok

A szervezet értékeit, viselkedési normáit, működését az alábbi, minden szervezeti egységre vonatkozó és a nemzetközileg elfogadott normáknak megfelelően kialakított dokumentumok szabályozzák:

- Etikai Kódex;
- Szervezeti és Működési Szabályzat;
- Csoportirányítási Szabályzat;
- Kollektív Szerződés.

### Etikai Kódex

Tevékenységünket, melynek alapvető célja ügyfeleink igényeinek maximális kielégítése, illetve a befektetői elvárásoknak történő megfelelés, meghatározott erkölcsi értékek mentén végezzük. Az OTP Bank Nyrt. eredményessége elképzelhetetlen felkészült, alkotó és etikusan cselekvő munkavállalók elkötelezett munkája nélkül. Ennek elősegítése érdekében az OTP Bank Nyrt. Igazgatósága és vezetése egységes etikai szabályok bevezetését elfogadva megalkotta a Bank Etikai Kódexét. Az Etikai Kódex három részből áll, amelyből az alapvető morális elvárásokat és alapelveket, valamint az etikai eljárás kezdeményezésének módját az Etikai Nyilatkozat tartalmazza. A Bank minden bejelentett etikai vétséget az Etikai Kódexben meghatározott eljárás keretében kivizsgál, és annak eredményéről az érintett feleket tájékoztatja. A 2006. év során etikai eljárás lefolytatására nem került sor. Az Etikai Nyilatkozatot az OTP Bank Nyrt. a honlapján hozta nyilvánosságra.

Az Etikai Kódex a Bank belső elektronikus hálózatán minden munkatárs számára hozzáférhető.

Célunk, hogy az Etikai Kódexben és Nyilatkozatban vállalt értékeket a legszélesebb körben ismertté tegyük. Ennek érdekében munkatársaink számára az Etikai Kódex elsajátítását célzó képzést szervezünk, beszállítóink figyelmét is külön felhívjuk az abban foglaltak betartására, továbbá az Etikai Nyilatkozatot ügyfeleink minél szélesebb köre számára tesszük elérhetővé.

### Emberi jogok, esélyegyenlőség

Az OTP Bank emberierőforrás-stratégiájában alapvető cél a diszkriminációmentesség, az esélyegyenlőség biztosítása. A Bank mind a kiválasztási folyamat, mind a munkatársak Banknál eltöltött pályája során biztosítja munkavállalói számára az egyenlő esélyeket kortól, nemtől, etnikai hovatartozástól, vallási és politikai meggyőződéstől, valamint szexuális beállítottságtól függetlenül. A diszkriminációmentességet és a tapasztalt visszaélésekkel kapcsolatos belső jelentési kötelezettséget általában anonim bejelentést lehetővé tevő belső hotmail és hotline üzemeltetése is biztosítja. Bankunkban hátrányos megkülönböztetéssel összefüggő eset, eljárás 2006-ban nem volt (HR4).

A Bank – illeszkedve a magyar jogszabályi elvárásokhoz és az alapvető erkölcsi normákhoz – nem alkalmaz kényszermunkát vagy gyermekmunkát (HR6, HR7).

### Biztonságpolitika

A Bank a biztonságát a versenyképességének megőrzése, az üzleti tevékenységének zavartalanlansága és hatékonysága szempontjából alapvető fontosságúnak tartja. Ennek érdekében kialakította Biztonságpolitikáját, amelyben a Bank vezetése megfogalmazta a biztonsággal kapcsolatos főbb elvárásait, iránymutatásait és állásfoglalásait, továbbá ehhez igazítottan egy átfogó biztonsági szabályozórendszert léptetett életbe.

A Bank vezetése elhatározott és elkötelezett a Bank biztonságának folyamatos fenntartásában, megőrzésében, és ennek érdekében biztosítja az ehhez szükséges forrásokat, eszközöket és feltételeket. Ennek keretében kiemelt figyelmet fordít a humán és anyagi erőforrások rendelkezésre állására, a szabályozott környezetre és folyamatokra. Az OTP Bank a biztonságának megteremtésekor és megőrzésekor mindenkor a vonatkozó állami szabályozásoknak megfelelően jár el, továbbá figyelembe vesz minden olyan ajánlást, legjobb gyakorlatot, amelyek hozzájárulhatnak a hitelintézet biztonsági állapotának megőrzéséhez, fejlesztéséhez.

A Bank a biztonsági kérdéseket komplexen kezeli, ami a hagyományos személy- és tulajdonvédelmen és informatikai védelmen túl magában foglalja a széles értelemben vett biztonság egyéb – az üzleti tevékenységével közvetlenül összefüggő kereskedelmi, és hitelintézeti tevékenységekben jelentkező biztonsági kockázatok kezelése, humán kockázat kezelés,



adat- és titokvédelem, üzleti érdekek védelme – dimenzióit is. A Bank a biztonságát a veszélyforrásokhoz, valamint a biztonsági kockázatokhoz igazodó és kockázatarányos ellenintézkedések alkalmazásával kívánja elérni.

A Bank teljes informatikai háttere a Bank folyamatos, zavartalan és teljes körű üzleti tevékenységének biztosítása szempontjából kiemelt és nagy értéket képvisel, ezért különös figyelmet fordít annak védelmére, az egyes informatikai rendszereknek, és azok elemeinek sértetlenségére, hitelességére, bizalmasságára, rendelkezésre állására és funkcionalitására.

Az OTP Bank folyamatosan és határozott szándékkal demonstrálja és közvetíti a nyilvánosság, az alkalmazottai, jelenlegi és potenciális ügyfelei és partnerei felé azt, hogy rendelkezik minden erővel és eszközzel, amelyek alkalmasak arra, hogy a bankot fenyegető veszélyek kockázatait minimális szinten tartsák, az ellene irányuló támadások megelőzését hatékonyan szolgálják, és amelyek képesek megvédeni a hitelintézetet, alkalmazottait és ügyfeleit az esetleges fenyegetésektől és azok következményeitől.

### Pénzügyi tevékenységgel összefüggő elvek

#### Pénzmosás és terroristafinanszírozás elleni küzdelem

A pénzmosás megakadályozására a Bank belső ellenőrzést működtet, és a legnagyobb gondossággal jár el a kérdésben. A munkatársaktól a legszigorúbban megköveteli a pénzmosás megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény paragrafusaiban foglaltakat a munkájuk során.

#### Kínai fal szabályzat

Az OTP Bank a vonatkozó jogszabályi követelményeknek teljes mértékben eleget téve, elkülöníti a befektetési és pénzügyi szolgáltatási tevékenységet annak érdekében, hogy a két nagy pénzügyi területen fellelhető információ senkit ne hozhasson előnyösebb helyzetbe azokhoz képest, akik csak a nyilvános információkból tájékozódhatnak.



### **Bennfentes kereskedelem tilalma**

A hitelintézetek meghatározott egységei, alkalmazottai a rendelkezésükre álló ismeretek által ún. bennfentes információk birtokában vannak. Az OTP Bank a jogszabályi előírásoknak megfelelően szabályozza a kérdéskört annak érdekében, hogy helyzetüket ezek az egységek, alkalmazottak ne használhassák ki.

### **Összeférhetetlenség**

Összeférhetetlenség minden olyan tényleges kapcsolat vagy tevékenység, amely nem összeegyeztethető az alkalmazottak kötelességével, gátolja a Bank érdekeinek érvényesítését. Egyes alkalmazottak, főként a vezető állásúak, bizonyos banki, üzleti döntésekben nem vehetnek részt, mert ez összeférhetetlen módon befolyásolhatja a Bank tevékenységét, és kockázatokat hordozhat. A Bank alkalmazottainak nyilatkoznuk kell az összeférhetetlenségre vonatkozó szabályozás megismeréséről.

### **Hitelezési elvek, szabályok**

A felelős hitelezés kérdése két oldalról is megközelíthető. Egyrészt a források kihelyezése során a hitelintézet akkor jár el gondosan, ha a pénzt elhelyező ügyfél igénye szerint a pénz visszafizetése bármely időpontban megtörténhet. Erre Bankunk, más bankokhoz hasonlóan kiemelt figyelmet fordít, likviditási helyzetünk folyamatos megfigyelés és elemzés tárgya. Fenntarthatósági szempontból vizsgálva a felelős hitelezés azonban nemcsak a forrásnyújtóval szembeni, hanem az adóssal szemben viselt felelősséget is jelenti. Fontos, hogy a termék értékesítése után a Bank figyelemmel kísérrje ügyfele eladósodottságának mértékét, mert veszélybe sodorhatja adósa egzisztenciáját. Az OTP Bank Nyrt. nemcsak követi adóssai pénzügyi helyzetét, de kritikus helyzetekben tanácsaival vagy ezen esetekre kidolgozott kedvezményes hitelkonstrukcióival igyekszik a probléma megoldását megtalálni.

---

„A felelőtlenül adott – felvett hitel megbukik, magával rántva a vállalkozást, annak alkalmazottait, családokat, családok életének tárgyi feltételeit. Az utcára került ember, az elveszett otthonok problémáinak kezelése társadalmi problémává válik. Ezért felelősen hitelezni társadalmi felelősség. S ez a felelősség nem csak a hitelnyújtásáig terjed, hanem azon is túl. Számomra tehát a felelős hitelezés alapja az, hogy a hitelező az ügyféllel való kapcsolat teljes időtartama alatt vizsgálja, és figyelembe veszi, hogy az ügyfél kötelezettségei teljesíthetők-e, s milyen változások befolyásolják fizetési képességét.”  
(Dr. Schiffer Péter, PSZÁF főigazgató helyettese: A szolgáltatók társadalmi felelőssége)

---

### **Befektetési elvek**

A befektetési tevékenység a Bank működésének jogilag jól szabályozott területe. A szabályozás alapvető célja a transzparencia, a befektetések felelős, prudens kezelése, ami összhangban van a részvényesek alapvető érdekeivel. A befektetési döntések és befektetések kezelésének hátterét a Bankon belül az egyes üzletágak által a vonatkozó jogszabályok alapján kidolgozott szakmai keretek adják.

### **Kockázatkezelés**

Társaságunk mint hitelintézet nem csak kockázatkezelési irányelvekkel, hanem részletes, a kockázatok minden típusára kiterjedő kockázatkezelési előírásokkal rendelkezik, amelyek a prudens banki működést szabályozó nyilvános jogszabályokon alapulnak. A szabályok megfeleléségét és az ezen szabályok szerinti működést a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyelete ellenőrzi.

„A megfontolt döntés szabadsága a felelősség kötöttségével jár.”

JEAN-PAUL SATRE (francia filozófus, író)

## 7. Vállalatirányítás, társadalmi felelősségvállalás a Bank szervezeti struktúrájában

Az OTP Bank vezető testületei a Hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 1996. évi CXII. Törvénynek (Hpt.) megfelelően kialakítottak:

### **Közgyűlés:**

A Közgyűlés a Bank – részvényesekből álló – legfőbb irányító testülete.

### **Igazgatóság**

Az Igazgatóság a társaság ügyvezető testületi szerve. Az Igazgatóság elnöke Dr. Csányi Sándor elnök-vezérigazgató.



Az Igazgatóság tagjainak száma 2006-ban 11 fő. 2006 év elején a független igazgatósági tagok száma 3 fő (aránya 27%); 2006. április 28-tól a független igazgatósági tagok száma 4 fő (aránya 36%). Az Igazgatóság független tagjainak tekinti a Társaság azon tagokat, akik nem állnak az OTP Bank Nyrt. alkalmazásában. A Bank évi rendes közgyűlése 2006. április 26-án az Igazgatóság tagjait 2011-ig választotta meg. A Társaság ügyvezetőivel kapcsolatos munkáltatói jogokat az Igazgatóság az elnök-vezérigazgató útján gyakorolja, a vezérigazgató-helyettesek kinevezéséhez és a kinevezés visszavonásához az Igazgatóság előzetes tájékoztatása szükséges.

Az Igazgatóság készíti a menedzsment munkájának értékelésére és javadalmazására vonatkozó irányelveket. A menedzsment teljesítményének ösztönzése céljából a Bank közgyűlése részvényopciós programot fogadott el, amely az éves és középtávú célkitűzések teljesítésére épül. A célkitűzések meghatározása gazdasági alapon történik. A részvényopciós program részletes feltételeit, illetve a teljesítményre vonatkozó elvárásokat a Közgyűlés hagyja jóvá. Az Igazgatóság a célkitűzésekről és azok teljesüléséről egyaránt az éves rendes közgyűlésen ad tájékoztatást.

## AZ OTP BANK FELSŐVEZETÉSE ÉS AZ IGAZGATÓSÁG BELSŐ TAGJAI:

### **Dr. Csányi Sándor (54)**

*elnök-vezérigazgató*

### **Dr. Spéder Zoltán (43)**

*alelnök, vezérigazgató-helyettes  
Stratégiai és Pénzügyi Divízió<sup>1</sup>*

### **Gresa István (54)**

*vezérigazgató-helyettes*

*Hitelengedélyezési*

*és Kockázatkezelési Divízió*

*(2006. március 1-től)*

### **Lantos Csaba (45)**

*vezérigazgató-helyettes, igazgatósági tag  
Retail Divízió*

### **Lenk Géza (60)**

*vezérigazgató-helyettes, igazgatósági tag  
(2006. április 28-ig)*

### **Pap Gyula (49)**

*vezérigazgató-helyettes*

*IT és Logisztikai Divízió*

*(2006. október 1-ig)*

### **Dr. Pongrácz Antal (61)**

*adminisztratív vezérigazgató-  
helyettes, igazgatósági tag  
Törzskari Divízió*

### **Takáts Ákos (47)**

*vezérigazgató-helyettes*

*IT és Logisztikai Divízió*

*(2006. október 1-től)*

### **Wolf László (47)**

*vezérigazgató-helyettes*

*Kereskedelmi Banki Divízió*

## AZ IGAZGATÓSÁG KÜLSŐ TAGJAI:

### **Baumstark Mihály (58)**

*elnök-vezérigazgató*

*Csányi Pincészet Zrt.*

### **Dr. Bíró Tibor (55)**

*tanszékvezető*

*Budapesti Gazdasági Főiskola*

### **Braun Péter (71)**

*villamosmérnök*

*volt vezérigazgató-helyettes*

*OTP Bank Nyrt.*

### **Dr. Kocsis István (55)**

*vezérigazgató*

*Magyar Villamos Művek Zrt.*

### **Dr. Pintér Sándor (59)**

*elnök-vezérigazgató*

*CIVIL Biztonsági Szolgálat Zrt.*

### **Dr. Utassy László (55)**

*elnök-vezérigazgató*

*OTP Garancia Biztosító Zrt.*

### **Dr. Vörös József (56)**

*általános rektorhelyettes*

*Pécsi Tudományegyetem*

## FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG

A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a Bank ügyvezetését és ügyvitelét. 2006 év elején a független Felügyelő Bizottsági tagok (4 fő) aránya a Felügyelő Bizottság teljes létszámára (6 fő) vetítve 67%. 2006. április 28-tól a független Felügyelő Bizottsági tagok (3 fő) aránya a Felügyelő Bizottság teljes létszámára (5 fő) vetítve 60%. A Felügyelő Bizottság tagjainak mandátuma 2008-ban jár le.

Az érdeklődések elkerülése érdekében a Közgyűlés nem választhatja a Felügyelő Bizottság tagjává az Igazgatóság tagjait és azok közeli hozzátartozóit. A Felügyelő Bizottság dolgozó tagjainak jelölésével, visszahívásával kapcsolatos szabályokat a Társaságnál működő Üzemi Tanács határozza meg, e tagokat a Társaság nem tekinti függetlennek.

## A FELÜGYELŐ BIZOTTSÁG TAGJAI:

### **Tolnay Tibor (56)**

*a Felügyelő Bizottság elnöke*

*elnök-vezérigazgató*

*Magyar Építők Zrt.*

### **Dr. Nagy Gábor (70)**

*a Felügyelő Bizottság alelnöke*

*kodifikációs munkacsoport-vezető*

*Pénzügyminisztérium Számviteli Főosztály*

### **Dr. Horváth Gábor (51)**

*ügyvéd*

### **Kovács Antal (54)**

*ügyvezető igazgató*

*OTP Bank Nyrt. Dél-dunántúli Régió*

### **Vécsei Klára (55)**

*ügyvezető igazgatóhelyettes*

*OTP Bank Nyrt.*

*Észak-magyarországi Régió*

Az Igazgatóság és Felügyelő Bizottság tagjairól bővebb információt kaphat honlapunkon.

<sup>1</sup>A fent megjelölt tisztséget 2007. január 8-ig tölti be.  
2007. január 15-től Dr. Urbán László (48) vezérigazgató-helyettes irányítja a Stratégiai és Pénzügyi Divíziót.

## Bizottságok

A Bizottságok a Bank döntés-előkészítő, döntéshozó és tanácskozó szervei. Az állandó bizottságok elnökeit és tagjait az elnök-vezérigazgató nevezi ki.

2006-ban az OTP Bankban 8 állandó bizottság működött:

1. Vezetői Értekezlet
2. Eszköz Forrás Bizottság
3. Hitel Limit Bizottság
4. Work-out Bizottság
5. Informatikai Irányító Bizottság
6. Beruházási Bizottság
7. Etikai Bizottság
  - az Etikai Bizottság a többi bizottsághoz képest speciális funkcióval és jogállással rendelkezik, egyedi kérdésekben hoz állásfoglalásokat.
8. Értékesítési és Marketing Bizottság

Az OTP Bank 2006-ban jelentősen centralizált döntési struktúrával rendelkezett. Az *elnök-vezérigazgató* hatáskörébe a stratégiai döntéseken túl operatív feladatok is tartoztak. Feladatköréből fakadóan a vezérigazgató szerepe kiemelkedő a Bank felelős működésének megvalósításában.

Az OTP Bank saját működésén túl felelős azért, hogy az ellenőrző befolyása alatt álló vállalkozások prudens működése, a kockázatvállalási és tökéleghelyes előírások betartása megvalósuljon. Az OTP Bankcsoporthoz tartozó társaságok irányítása és felügyelete a tulajdonosi, illetve szakmai irányítás és felügyelet útján történik.

## Tervezett változások

A 2006-ban végrehajtott nagyszabású akvizíciók eredményeként a Bank fejlődésének új szakaszához érkezett, *multinacionális bankká vált*. A növekedési potenciál maximális kihasználása érdekében döntött a Bank vezetése jelentős szervezeti átalakítások végrehajtásáról a Bank irányítási struktúrájában. A 2007. január 1-jétől hatályos szervezetfejlesztés fő iránya és célja a decentralizáció növelése, illetve hogy az elnök-vezérigazgató feladatainak súlypontját a stratégiai fontosságú, illetve a teljes cégcsoportot érintő alapkérdések jelentsék.

## Irányítási modell

Az OTP Bank Nyrt. felépítését a kétszintű irányítási modell jellemzi annak érdekében, hogy a Bank a Bankcsoporton belüli központi irányítás szerepét minél hatékonyabban legyen képes ellátni. A modell lényege, hogy különválasztja az üzleti és a funkcionális irányítás elemeit, ezáltal az irányított területek nagyobb mértékben képesek alaptervekenységükre fókuszálni, maximálisan kihasználva a csoportban rejlő szinergiákat. A központi szervezeti egységek egy-egy üzleti profilra specializálódtak, így minden területnek megvan a maga alaptervekenysége, a Törzskari Divízió pedig a tulajdonosi feladatkört látja el. A Bank a fiókhálózatot 8 régióközpontba szervezve működteti, melyeknek vezetői a központi területek vezetői felé tartoznak beszámolási kötelezettséggel.

## A felelős működés megvalósításában leginkább érintett szervezeti egységek (CSR2)

Az OTP Bank Nyrt. felelős működésének megvalósításában minden szervezeti egységnek szerepe van, tekintettel arra, hogy a fenntarthatóságnak elsősorban a vállalat fő tevékenységében kell megvalósulnia. Az alábbiakban kiemelünk néhány, a társadalmi felelősségvállalásra legközvetlenebb hatással bíró szervezeti egységet.

A Bank vezető testületei mellett meghatározó a Bank stratégiájának kialakításában résztvevő szervezeti egységek szerepe, kiemelten az **Üzletpolitikai és Közgazdasági Igazgatóság**.

A **Compliance Önálló Főosztály** feladata, hogy figyelemmel kísérje a Bank tevékenységének jogszabályi környezetét és segítse az ahhoz való alkalmazkodást. Célunk, hogy a compliance funkciót úgy működtessük, hogy az lehetővé tegye a felelősségteljes vállalatirányítás támogatását és a szervezeti egység függetlenségét.

Kiemelten érintettek azok a szervezeti egységek, amelyek a banki termékek és szolgáltatások kialakításában részt vesznek, illetve amelyek a termékek és szolgáltatások értékesítése során az üzletfelekkel kapcsolatba kerülnek.

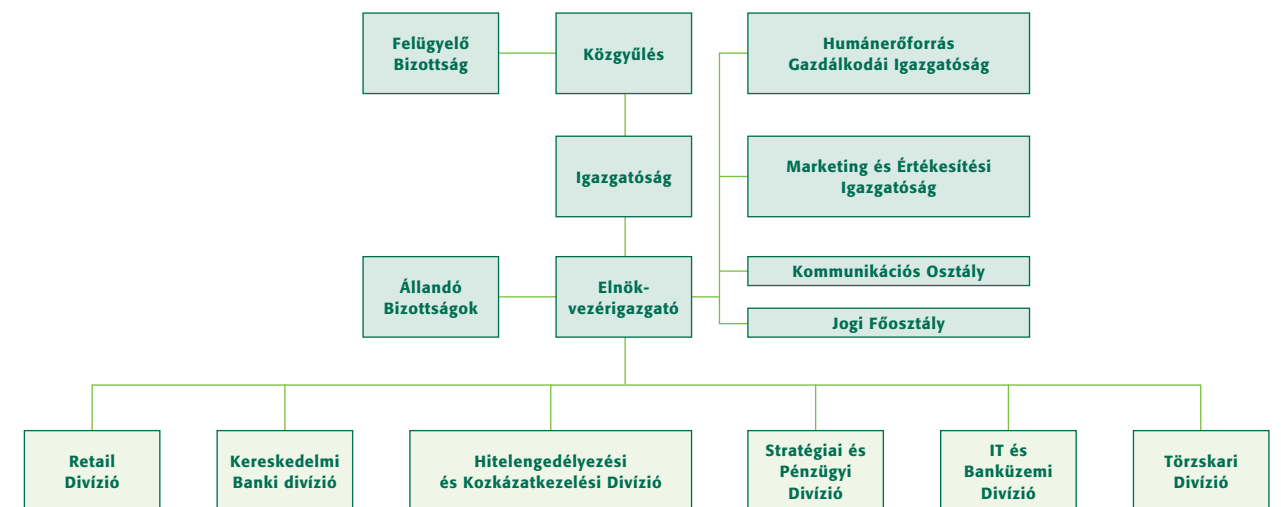
A munkavállalókkal szemben tanúsított felelős magatartás megvalósítása elsősorban a **Humán erőforrás Gazdálkodási Igazgatóság** hatásköre. Figyelembe véve, hogy a társadalmi felelősségvállalás terén a munkavállalók iránt tanúsított felelősség a Bank egyik fókuszpontját jelenti, az Igazgatóság szerepe és tevékenysége kiemelten fontos.

A bankbiztonsági feladatok megvalósításáért a Bank önálló szervezeti egysége a **Bankbiztonsági Igazgatóság** felelős.

A Bank fizikai működéséből fakadó környezeti hatások mérséklése az **Ellátási és Beruházási Igazgatóság** és az **IT Üzemeltetési Igazgatóság** feladatköre. Az Ellátási és Beruházási Igazgatóság fő feladata a Bank működéséhez szükséges fizikai feltételek biztosítása, a létesítmények üzemeltetése, az ellátás megvalósítása,

az eszközök beszerzése, illetve a hulladékgazdálkodás. Az Igazgatóság 2006 júniusától alkalmaz főállású energetikus szakembert, akinek feladata a létesítmények energiaellátásának racionalizálása. **2007-től főállású környezetvédelmi szakember felvételéről döntöttünk, a működéshez kapcsolódó környezeti kérdések szakszerű kezelése és a környezeti terhek minimalizálása érdekében.** Az IT eszközök beszerzését az IT Logisztikai Igazgatóság végzi, üzemeltetésük az IT Üzemeltetési Igazgatóság feladata.

A **Marketing és Értékesítési Igazgatóság** több szempontból is kiemelten érintett a társadalmi felelősségvállalás megvalósításában. Az Igazgatóság feladatai közé tartozik az OTP Bank szponzorációs és támogatási tevékenységének ellátása, illetve a Bank CSR tevékenységének koordinálása.



„Mint magadat úgy munkáld a világot. Tedd teljessé, mi csak tökéletes. Tetteidben túl kell élned haláloed, megszületni másként nem érdemes.”

HORVÁTH IMRE (csángói magyar költő, humanista)

## 8. Gazdasági teljesítményünk<sup>4</sup>

### 8.1 Üzletágak

Az OTP Bank megalakulásakor elsősorban lakossági bankként funkcionált, a kilencvenes évektől azonban profilja kiszélesedett. A Bank mára a magyar bankpiac vezető univerzális bankjává vált, így termékskáláján nem csak a hagyományos értelemben vett hitelnyújtás és betétgyűjtés található, hanem ezen túlmenően biztosítások, pénzügyi tanácsadás, összetett pénzügyi instrumentumok stb. is. A hitelintézet üzletágainak ismertetése során minden esetben kitérünk a betét- és hitelállomány bemutatására, mert ezek a mutatók jellemzik leginkább a Bank fő tevékenységét.

#### Lakossági hitel- és betétállomány

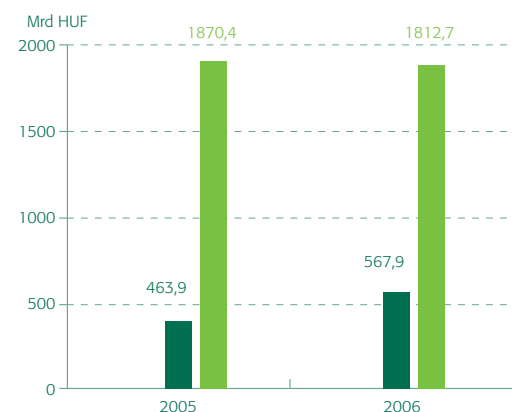
- Lakossági hitel
- Lakossági betét

Lakossági ügyfeleink számára nyújtott termék- és szolgáltatáscsoportok:

- számlavezetés;
- elektronikus ügyintézés;
- bankkártya szolgáltatás;
- megtakarítási termékek;

#### Lakossági üzletág

Az OTP Bank továbbra is őrzi vezető pozícióját a lakossági szegmensben, a megtakarítási termékek terén továbbra is a legnagyobb szereplője a lakossági bankpiacnak, részesedése a 30%-t is meghaladja. 2005-höz képest<sup>5</sup> a betétállomány tekintetében 3,1 százalékpontos csökkenés mutatkozik. A Bank hitelállománya viszont a 2005-ös évhez képest 2006-ban 22,4%-kal emelkedett. A lakossági termékek és szolgáltatások széles palettája közel 4,6 millió ügyfél számára érhető el.



- befektetési alapok, értékpapírok;
- nyugdíj- és egészségpénztári szolgáltatások;
- élet- és nem életbiztosítási szolgáltatások;
- lakossági hitelezés;
- fogyasztási hitelek.

<sup>4</sup>Gazdasági teljesítményünkről bővebb információt nyújt a honlapunkon elérhető Éves jelentés

<sup>5</sup>Hosszabb időtáv vizsgálata nem szerepel a jelentésben, tekintettel arra, hogy a számviteli standardok változása miatt az előző évek adattartalma nehezen hasonlítható össze.

Az OTP Bank az elektronikus csatornák folyamatos fejlesztésére törekszik ügyfelei kényelme és biztonsága érdekében. Ügyfeleink egyre magasabb aránya használja ki az e-banking lehetőségeit.

Bankunk kedvezményes szolgáltatásokat, termékeket kínál bizonyos speciális csoportok részére, a banki szolgáltatásokhoz való hozzáférés megkönnyítése érdekében:

*Alacsony jövedelműek* számára kínált szolgáltatásaink:

- Lakástakarékpénztári megtakarítással kombinált hitel esetén csökkentett induló törlesztő részletek.
- Lakossági folyószámlához kapcsolódó folyószámlahitel 30 ezer forintos nettó jövedelemtől.
- Fiataloknak* nyújtott szolgáltatásaink:
  - Start betétszámla a 2006. január 1-je után született gyermekek részére.
  - Gyámhatósági konstrukciók.
  - Kedvezményes Junior számlacsomag komplex pénzügyi szolgáltatással 26 év alattiak számára.
  - Közreműködés a Diákhitel nyújtásában.
  - Kedvezmények a Fészekrakó lakáshitel igénylő ügyfelek részére.
  - Kedvezményes konstrukció számítástechnikai eszközök vásárlására egyetemisták, főiskolások részére.

*Egyéb, speciális csoportoknak* kínált termékek:

- Köztisztviselői és közalkalmazotti lakáshitel.
- Állami támogatások és támogatott hitelek igénybevételének lehetősége a Bankon keresztül a lakáscélú hitelekhez kapcsolódóan.
- Törlesztési Biztosítás igénybevételének a lehetősége jelzálog-fedezett hitelekhez.
- Nyugdíj előtakarékossági konstrukciók közvetítése.

Az OTP Bank kiemelkedő szerepet játszott a Nyugdíj Előtakarékossági Számla konstrukció szakmai kereteinek kialakításában, bevezetésében.

Az öngondoskodás pénzügyi eszközeinek megismertetése és ügyfeleink rendelkezésére bocsátása az a társadalmi felelősség, amit meghatározó lakossági hitelintézetként az OTP Bank felvállal (*RB1*).

#### Privát Banking üzletág

A private banking a lakossági kiemelt ügyfélszolgálat terén nemzetközi sztenderdeknek megfelelő

szolgáltatási modellel és termékkínálattal, hazai és nemzetközi befektetési lehetőségekkel, személyes banki tanácsadó közreműködésével áll az ügyfelek rendelkezésére. A befektetési tanácsadás szakmai kerete, folyamata szigorúan szabályozott, az ügyfelek megfelelő tájékoztatására épül. Az értékajánlatba foglalt szolgáltatások atraktivitásának köszönhetően az üzletág dinamikusan növekszik, 2006 év végére országosan mintegy félszáz helyszínen 12 405 ügyfél 391 milliárd forintnyi vagyonát kezeltük, az elmúlt 4 évben folyamatosan kétszámjegyű növekedést produkálva.

#### Kereskedelmi banki üzletág

A kereskedelmi banki üzletág elsősorban a hazai vállalatok számára kínálja változatos, az ügyfelek igényeihez igazodó termékeit, szolgáltatásait. A vállalkozói hitelállomány a 2005-ös évhez képest jelentős növekedést mutat, 11,3 százalékponttal nagyobb annál. Szintén dinamikusan növekedett a vállalkozói betétállomány, értéke 2005-höz képest 2006-ban 49,6 százalékponttal magasabb volt.

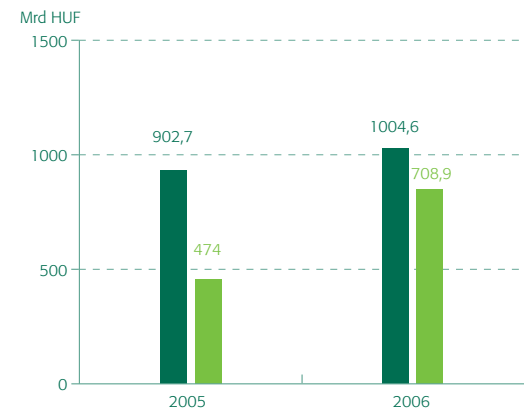
Bankunk a *mikro- és kisvállalkozások* (192 ezer ügyfél) számára a vállalkozás beindításához nyújt pénzügyi tanácsadást, továbbá kedvezményes hiteleket és számlacsomagokat. 2006-ban folytatódott a mikro- és kisvállalkozások kiszolgálási folyamatának és tárgyi feltételeinek megújítása, fejlesztése, bevezetésre került számos a szegmens igényeit gyorsabban, kényelmesebben, biztonságosabban kielégítő termék. A gazdasági szempontból hátrányos helyzetű területeken Bankunk kiemelten kezeli a mezőgazdasági és vidékfejlesztési hitelkonstrukciók ajánlását, kihelyezését, különös tekintettel a környezetvédelmi fejlesztések támogatására. Támogatást nyújtunk az állattartó telepek korszerűsítését célzó program kapcsán, illetve aktív szerepet vállalunk a fagykárhitel-kampányban. A *közép- és nagyvállalatok* (közel 18 ezer ügyfél) számára korlátlanul elérhetőek a finanszírozáshoz szükséges pénzügyi instrumentumok. A vállalkozások fejlődésének elősegítése érdekében Bankunk olyan hiteltermékeket is bevezetett, amelyek a vállalkozásfejlesztést, valamint az agrárvállalkozások igényeit is messzemenőkéig kiszolgálják.

A projekt-, a strukturált és a kereskedelemfinanszírozás kiemelt területe a kereskedelmi banki üzletágnak. A projektfinanszírozás terén a Bank – az Európai Unió jogszabályi előírásai-

nak és gyakorlatának alkalmazásával – kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a finanszírozandó konstrukciók a környezetet ne terheljék.

## Vállalkozói hitel- és betétállomány

- Vállalati hitel
- Vállalati betét



## Önkormányzati szolgáltatások

Az önkormányzatok speciális igényeinek kiszolgálása érdekében kifejlesztett termékek állnak a helyhatóságok rendelkezésére (számlacsomagok, hitel és betéti termékek, támogatott hitelek, EU-s konstrukciók). A Bank részesedése az önkormányzatok beruházási forrás biztosításának területén meghaladja a 60%-ot, az OTP Bank az önkormányzatok legfontosabb pénzügyi partnere. Mind az önkormányzati hitelállományban, mind pedig a betétállományban jelentős növekedés figyelhető meg a 2005-ös évhez képest. A kormányzati és/vagy nemzetközi programok által prioritásként kezelt beruházások finanszírozását Bankunk is kiemelten kezeli. Az infrastruktúra-fejlesztés, oktatás, képzés, egészségügy, környezetvédelem, területfejlesztés stb. területen a banki hitelkihelyezés végső célja a fejlett európai országokkal szemben fennálló lemaradásunk csökkentése, és a felzárkózás révén egy sikeresebb társadalom létrehozása. Az önkormányzati üzletág ISO 9001:2000-es minőségbiztosítási rendszere és minősítése biztosítja a Bank költségtakarékos és hatékony részvételét a közbeszerzési eljárásokon.

A Bank aktív szerepvállalója az Európai Unió és hazai támogatású közösségi-beruházások

finanszírozásának, amely programok elsődleges célja az infrastrukturális feltételek javítása.

A gazdaság fejlődésének egyik fontos feltétele az ország vízi közműhálózatának kiépítése.

A beruházások eredményes megvalósítását Bankunk azzal segíti elő, hogy a finanszírozási folyamat minden szükséges pontjára megfelelő banki hitelterméket ajánl.

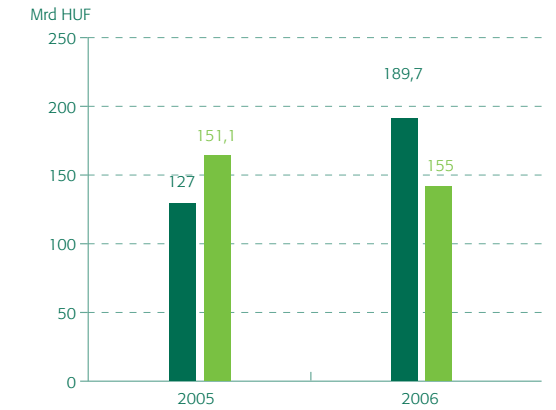
Az OTP Bank részt vesz az EU támogatással kiegészített EIB hitelprogramban, amely a környezetvédelmi, közlekedési, egészségügyi és oktatási infrastrukturális beruházásokat helyezi előtérbe, kiemelt figyelmet szentelve a határon átvívelő együttműködésnek.

Az OTP Bank Nyrt. által a hitelfelvevők részére nyújtott hiteleket az Európai Bizottság támogatásban részesíti, és az EIB refinanszírozza. A Bank részese a Magyar Fejlesztési Bank Zrt. által „Siker Magyarországgért” címmel indított önkormányzati infrastruktúrafejlesztési hitelprogramnak. A hitelprogram célja az önkormányzati feladatok ellátását szolgáló környezetvédelmi, közoktatási, kulturális és sport célú, egészségügyi, illetve informatikai beruházások finanszírozása. A 2006-os év energiatakarékosági fejlesztései közül kiemelendő a „Szemünk Fénye” iskolavilágítási és fűtőkorszerűsítési program.

A Bank a program finanszírozási hátterének megteremtésében működik közre.

## Önkormányzati hitel- és betétállomány

- Önkormányzati hitel
- Önkormányzati betét



## A 2006. évi közösségi-beruházás finanszírozásának főbb számai (EC8):

| 2006. év                                    | Folyósítás (db) | Hitelállomány (millió Ft) |
|---|-----------------|---------------------------|
| Víziközmű társulati hitel                   | 6.159           | 21.607                    |
| Önkormányzati víziközmű hitelek             |                 | 10.741                    |
| EU támogatott EIB hitel                     | 13              | 77                        |
| EU támogatott EIB víziközmű társulati hitel | 528             | 612                       |
| Önkormányzati szervek MFB hitelei           | 28.552          | 38.423                    |
| Szemünk fénye program                       | 571             | 4.347                     |

## Az OTP Bank piaci részesedése az egyes szegmensekben

|                                  | Piaci részesedés (2006.12.31.) | Változás (Y-Y) |  | Piaci részesedés (2006.12.31.) | Változás (Y-Y) |
|----------------------------------|--------------------------------|----------------|--|--------------------------------|----------------|
| <b>Mérlegfőösszeg</b>            | 24,7%                          | ▲ (+0,6%p)     | <b>Összes betét</b>                        | 23,7%                          | ▼ (-3,2%p)     |
| <b>Összes hitel</b>              | 20,6%                          | ▼ (-0,8%p)     | <b>Lakossági betétek</b>                   | 32,4%                          | ▼ (-2,3%p)     |
| <b>Lakáshitelek</b>              | 41,7%                          | ▼ (-4,7%p)     | <b>Vállalkozói betétek</b>                 | 9,9%                           | ▼ (-1,5%p)     |
| <b>Deviza alapú lakáshitelek</b> | 22,9%                          | ▲ (+0,4%p)     | <b>Önkormányzati betétek</b>               | 64,2%                          | ▲ (+0,8%p)     |
| <b>Fogyasztási hitelek</b>       | 24,9%                          | ▲ (+0,5%p)     | <b>Befektetési alapok</b>                  | 27,6%                          | ▼ (-10,7%p)    |
| <b>Vállalkozói hitelek</b>       | 11%                            | ▼ (-0,7%p)     | <b>Biztosítási díjbevételek (kumulált)</b> | 9,7%                           | ▼ (-1,3%p)     |
| <b>Önkormányzati hitelek</b>     | 55,1%                          | ▲ (+2,4%p)     |  |                                |                |

Forrás: OTP Bank sajtótájékoztató, 2007. 02. 14.

A Bank több piaci szegmensben szenvedett el részesedésvésztést a 2006. év során, ugyanakkor változatlanul képes kihasználni a méretgazdaságosságából fakadó előnyöket, professzión-

nális értékesítési hálózatát, és csökkenő piaci tendencia mellett is hatékonyan tudja szolgálni az érintettek érdekeit.

## 8.2. Legfontosabb gazdasági mutatók

### Mérleg és eredmény

Az OTP Bank IFRS szerinti, nem konszolidált mérleg-főösszege és saját tőkéje is jelentős növekedést

mutat az előző évhez képest, jelezve a Bank gazdasági erejének növekedését. A hazai bankszektorban a legmagasabb eredményt az OTP Bank érte el.

### Az OTP Bank nem konszolidált mérlege (IFRS)

|  | 2005. 12. 31.    | 2006. 12. 31.    | Változás       |              |
|--|------------------|------------------|----------------|--------------|
|  | millió Ft        | millió Ft        | millió Ft      | %            |
| Pénztárak, betétszámlák, elszámolások az MNB-vel                 | 379.249          | 429.325          | 50.076         | 13,2%        |
| Bankközi kihelyezések, követelések (nettó)                       | 393.659          | 657.939          | 264.280        | 67,1%        |
| Pénzügyi eszközök valós értéken az eredménykimutatásba átvézetve | 34.054           | 61.085           | 27.031         | 79,4%        |
| Értékesíthető értékpapírok                                       | 371.433          | 348.859          | -22.574        | -6,1%        |
| Hitelek (bruttó)   | 1.497.670        | 1.782.699        | 285.029        | 19,0%        |
| Hitelek értékvesztése  | -22.162          | -31.021          | -8.859         | 40,0%        |
| Hitelek (nettó)  | 1.475.508        | 1.751.678        | 276.170        | 18,7%        |
| Kamatkövetelések   | 41.276           | 44.398           | 3.122          | 7,6%         |
| Részvények és részesedések                                       | 223.881          | 583.298          | 359.417        | 160,5%       |
| Lejáratig tartandó értékpapírok                                  | 521.797          | 504.111          | -17.686        | -3,4%        |
| Tárgyi eszközök és immateriális javak nettó értéke               | 105.569          | 100.721          | -4.848         | -4,6%        |
| Egyéb eszközök   | 46.447           | 25.283           | -21.164        | -45,6%       |
| <b>Eszközök összesen</b>   | <b>3.592.873</b> | <b>4.506.697</b> | <b>913.824</b> | <b>25,4%</b> |
| Hítelinázzal és az MNB-vel szembeni kötelezettségek              | 255.211          | 557.857          | 302.646        | 118,6%       |
| Ügyfelek betétei   | 2.506.457        | 2.690.098        | 183.641        | 7,3%         |
| Kibocsátott értékpapírok   | 202.267          | 202.050          | -217           | -0,1%        |
| Kamatartozások   | 5.735            | 16.175           | 10.440         | 182,0%       |
| Egyéb kötelezettségek  | 102.881          | 122.398          | 19.517         | 19,0%        |
| Alárendelt és járulékos kölcsöntőke                              | 47.023           | 247.865          | 200.842        | 427,1%       |
| <b>Kötelezettségek összesen</b>                                  | <b>3.119.574</b> | <b>3.836.443</b> | <b>716.869</b> | <b>23,0%</b> |
| <b>Saját tőke</b>  | <b>473.299</b>   | <b>670.254</b>   | <b>196.955</b> | <b>41,6%</b> |
| <b>Források összesen</b>   | <b>3.592.873</b> | <b>4.506.697</b> | <b>913.824</b> | <b>25,4%</b> |

### Az OTP Bank nem konszolidált eredménye (IFRS)

|  | 2005. 12. 31.  | 2006. 12. 31.  | Változás      |              |
|--|----------------|----------------|---------------|--------------|
|  | millió Ft      | millió Ft      | millió Ft     | %            |
| Kamatbevételek   | 281.402        | 331.917        | 50.515        | 18,0%        |
| Kamatráfordítások  | 112.763        | 128.753        | 15.990        | 14,2%        |
| <b>Nettó kamatbevétel</b>  | <b>168.639</b> | <b>203.164</b> | <b>34.525</b> | <b>20,5%</b> |
| Céltartalékképzés a várható hitelezési és kihelyezési veszteségekre  | 16.435         | 25.443         | 9.008         | 54,8%        |
| <b>Nettó kamatbevétel a várható hitelezési és kihelyezési veszteségekre képzett céltartalékok elszámolása után</b> | <b>152.204</b> | <b>177.721</b> | <b>25.517</b> | <b>16,8%</b> |
| Díjak és jutalékok   | 136.264        | 147.668        | 11.404        | 8,4%         |
| Nettó devizaárfolyam nyereség és veszteség   | 1.603          | -14.465        | -16.068       | -            |
| Nettó értékpapír árfolyamnyereség és veszteség   | 3.103          | 870            | -2.233        | -72,0%       |
| Ingatlantranzakciók nyeresége és vesztesége  | -28            | 77             | 105           | -            |
| Osztalékbevétel és társult vállalkozások eredménye   | 13.937         | 16.252         | 2.315         | 16,6%        |
| Egyéb bevételek  | 3.541          | 44.849         | 41.308        | 1166,6%      |
| <b>Nem kamatjellegű bevételek</b>  | <b>158.420</b> | <b>195.251</b> | <b>36.831</b> | <b>23,2%</b> |
| Díjak, jutalékok   | 13.840         | 21.163         | 7.323         | 52,9%        |
| Személyi jellegű ráfordítások  | 62.437         | 65.405         | 2.968         | 4,8%         |
| Értékcsökkenés   | 15.244         | 17.391         | 2.147         | 14,1%        |
| Egyéb ráfordítások   | 63.301         | 81.527         | 18.226        | 28,8%        |
| <b>Nem kamatjellegű ráfordítások</b>   | <b>154.822</b> | <b>185.486</b> | <b>30.664</b> | <b>19,8%</b> |
| <b>Adózás előtti eredmény</b>  | <b>155.802</b> | <b>187.486</b> | <b>31.684</b> | <b>20,3%</b> |
| Társasági adó  | 22.954         | 17.298         | -5.656        | -24,6%       |
| <b>Adózás utáni eredmény</b>   | <b>132.848</b> | <b>170.188</b> | <b>37.340</b> | <b>28,1%</b> |
| <b>Mérleg szerinti eredmény</b>  | <b>132.848</b> | <b>170.188</b> | <b>37.340</b> | <b>28,1%</b> |

A GRI számviteli szabályoktól eltérő módon kéri a jelentéstevő szervezettől gazdasági eredményének prezentálását, hangsúlyt fektetve az adók összesített,

illetve a támogatások mértékének megjelenítésére. Az eltérő számítás eredményezi az EC1 táblázat és a mérleg szerinti eredmény közötti különbséget.

### EC1 táblázat (nem konszolidált, IFRS szerinti eredménykimutatás alapján)

2006. 12. 31.  
(millió Ft)

| GRI   | Eredménykimutatás  |                |
|---|--|----------------|
| <b>I. Megtermelt közvetlen gazdasági érték</b>              | <b>1</b>   | <b>331.917</b> |
| 1. Értékesítés nettó árbevétele                             | Kamatbevétel + nem kamatjellegű bevétel  | 527.168        |
| <b>II. Felosztott gazdasági érték</b>                       | <b>= 2+3+4+5</b>   | <b>368.865</b> |
| 2. Működési költségek + tőkebefektetőknek szánt kifizetések | Kamatráfordítások+céltartalékképzés +nem kamatjellegű ráfordítások - személyi jellegű ráfordítások | 274.277        |
| 3. Alkalmazott bérek és juttatások                          | Személyi jellegű ráfordítások adóterhek nélkül   | 49.805         |
| 4. Kifizetett adók  | Adófizetési kötelezettség  | 44.142         |
| 5. Közösségi befektetések                                   | Szponzoráció és adományozás  | 641            |
| <b>III. Visszatartott nyereség</b>                          | <b>=1-(2+3+4+5)</b>  | <b>158.303</b> |

### Átlagos sajáttőke arányos nyereség (ROAE)

A sajáttőke arányos nyereség arányszámából kiolvasható, hogy egységnyi saját tőkére vetítve mekkora a vállalat jövedelemtermelése, a mutató

gyakorlatilag a befektetés megtérülését fejezi ki. A mutató értéke 2006-ban az akvizíciók következtében csökkent. A 28%-os érték a befektetések megtérülése szempontjából magas és globális viszonylatban is kiemelkedőnek tekinthető.

### Átlagos sajáttőke arányos nyereség (ROAE)

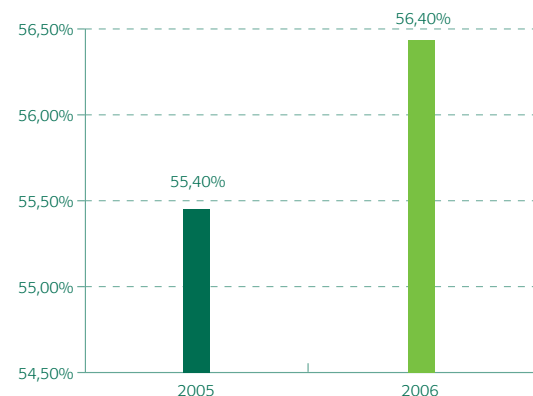


## Kiadás/bevételi arány

A kiadás/bevételi arány a 2005-ös évhez képest növekedett, az értéket önmagában megítélni azonban téves következtetéshez vezethet.

A mutató értékének romlása a 2006-os év akvizícióira vezethető vissza, a költségek a bevételek növekedése mellett is folyamatosan emelkedtek. A következő évek feladata a költséghatékonyság folyamatos fejlesztése.

## Kiadás/bevételi arány



## Bírósági és egyéb jogi eljárások

2006-ban az előző évekhez képest jelentősen megnőtt mind a Bank ellen indított folyamatban lévő eljárások száma, mind pedig az eljárások nyilvántartási értéke, ami részben az elhúzódó eljárások nagy számára vezethető vissza. 2007-re vonatkozó célunk, hogy minél több eljárás záruljon le eredményesen, vagyis jogerősen, a kereseti kérelem elutasításával.

rások nyilvántartási értéke, ami részben az elhúzódó eljárások nagy számára vezethető vissza. 2007-re vonatkozó célunk, hogy minél több eljárás záruljon le eredményesen, vagyis jogerősen, a kereseti kérelem elutasításával.

## A Bank ellen indított bírósági eljárások

|  | 2004. 12. 31. | 2005. 12. 31. | 2006. 12. 31. |
|--|---------------|---------------|---------------|
| A folyamatban lévő eljárások száma (db)                            | 75            | 72            | 146           |
| A folyamatban lévő eljárások nyilvántartási értéke (perérték) (Ft) | 1.998.039.317 | 3.217.755.856 | 5.353.175.880 |

A 2004 és 2006 között több ízben indult versenyfelügyeleti eljárás a Bank ellen versenyszétségi miatt.

A fogyasztók tisztességtelen befolyásolása miatt indult két eljárásban a Versenytanács elmarasztalta a bankot és bírságot szabott ki:

- a Bank személyi kölcsön reklámja miatt 10 millió Ft bírságot;
- a hitelkártyára vonatkozó kamattájékoztató miatt 100 millió Ft bírságot rótt ki, mely összegek megfizetésre kerültek. (A Bank által

kezdeményezett bírósági felülvizsgálati eljárás azonban még folyamatban van.)

Gazdasági erőfölénnyel való visszaélés miatt szintén két eljárás indult az OTP Bank ellen, amelyek 2006-ban nem zárultak le. Az eljárások:

- a személyi kölcsön végtörlesztési díjának felemelése miatt, illetve;
- a lakáshitelek végtörlesztési díjának felemelése és a kezelési költségmaximum eltörlése miatt indultak (SO7, PR9).

## Adófizetési kötelezettség

| Az OTP Bank adókötelezettségei (nem konsolidált, IFRS szerinti adatok) | 2005. 12. 31. millió Ft | 2006. 12. 31. millió Ft | Változás millió Ft | %            |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------------|--------------|
| Adók, társasági adót kivéve  | 23.068                  | 26.844                  | 3.776              | 16,4%        |
| Társasági adó  | 22.954                  | 17.298                  | -5.656             | -24,6%       |
| <b>Összesen</b>  | <b>46.022</b>           | <b>44.142</b>           | <b>-1.880</b>      | <b>-4,1%</b> |

Megjegyzés: az akvizíciók eredményeként az OTP Banknak 2006-ban lehetősége nyílt adóelhatárolásra, későbbi adófizetésre, ezért csökkent az adókötelezettség összege a 2005-ös évhez képest.

A felelős működés egyik eleme a hatályos jogszabályoknak megfelelő adófizetés. Társaságunk adóbefizetése – mértékének következményeként – a társadalmi célok megvalósításához jelentősen hozzájárul. Az OTP Bank Nyrt. adóbefizetésének

nagyságát szemléletesen érzékelteti, hogy az közel azonos Debrecen város éves költségvetésével. A Bank adófizetési kötelezettsége és ennek megfelelően a befizetett adó összege 2006-ban a végrehajtott akvizíciók eredményeként csökkent.

## Felelősséggel a befektetések terén – SRI

„A pénzügyi szektor olyan meghatározó csatorna, amelyen keresztül az árjelzések, szabályozás és civil társadalmi nyomás hatására többé-kevésbé fenntartható gazdasági tevékenységbe irányulhat a pénzügyi tőke.”

Financing the Future, The London Principles

Az SRI (socially responsible investment), vagyis társadalmi szempontból felelősségteljes befektetés megvalósítása során a befektetés kezelők a befektetők pénzét – a legnagyobb hozam elérése érdekében – oly módon fektetik be, hogy elkerüljék a felelőtlen cégek okozta kockázatokat. Az SRI alap (társadalmilag felelős befektetési alap) klasszikus nyílt végű részvény-alapnak tekinthető, ugyanakkor a cégek kiválasztása során a pénzügyi információkon kívül a CSR-elvek, kritériumok is figyelembe vételre kerülnek. Az SRI alap létrehozása a gyakorlat szerint alapvetően két megközelítés érvényesítésével történhet. Az egyik módszer esetében a cégek kiválasztása limitek felállításával történik, és csak a limiteken felül teljesítő vállalatok kerülhetnek be az alapba. A módszer problémája, hogy jelentősen korlátozza a cégek számát, valamint bizonyos iparágakat eleve kizár. A másik megközelítés megengedőbb, nem zár ki iparágakat, hanem az adott iparágon belül a társadalmi szempontból leginkább felelősen működő cégekbe investál. A pénzügyi szektorban a társadalmi felelősségvállalás egyik kiemelt szereppel bíró eszköze az SRI, ez indokolja az OTP Alapkezelő Zrt. SRI alap létrehozására irányuló tervének ismertetését.

Az OTP Alapkezelő Zrt., az OTP Bankcsoport egyik tagja, 2003-ban indította el az SRI alap megvalósítására irányuló projektjét. Bár az SRI alap létrehozását jelentős – közel 3 éves – előkészületi munka előzte meg, az alap létrehozása mégis feloldhatatlannak bizonyuló problémákba ütközött. A megfelelő együttműködő partner hiánya, illetve az európai szinten is alacsonynak mutató kereslet miatt az alap létrehozására irányuló projektet 2006 év végén az OTP Alapkezelő sikertelenül zárta le. A projekt eredményeként azonban az OTP Alapkezelő, külső tanácsadó közreműködésével, elkészítette a társadalmi szempontból felelős (SRI) befektetési stratégiáját, amelynek elveit befektetési kiválasztásánál figyelembe veszi. Szintén az SRI projekt tapasztalatai járultak hozzá a Climate Change (Klímaváltozás) Alap létrehozásának tervéhez, melyre az előzetes felmérések alapján jelentős piaci kereslet mutatkozik részben azért, mert jövedelmezősége nagyobb lehet az SRI alapokénál. Az alapot az OTP Alapkezelő önállóan – külföldi partner nélkül – tervezi megvalósítani 2007 során.

„Tarts fenn üzletet, és az üzlet majd fenntart téged!  
A kis bevételek naggyá tehetik a pénztárcát.”

GEORGE CHAPMAN (angol drámaíró, költő)

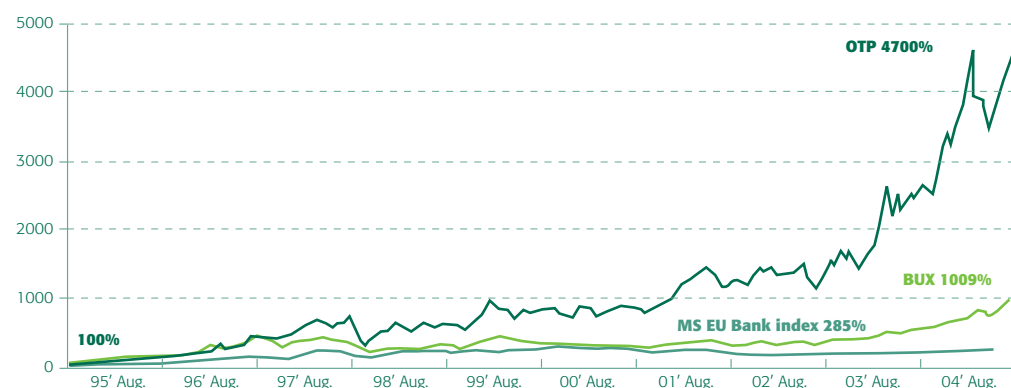
## 9. Érintettjeink és társadalmi teljesítményünk

### 9.1 Részvényesek

#### Értékteremtési stratégia

Az OTP Bank Nyrt. stratégiájának kiemelt célja a részvényesi érték maximalizálása.

#### Az OTP Bank részvényárfolyamának alakulása

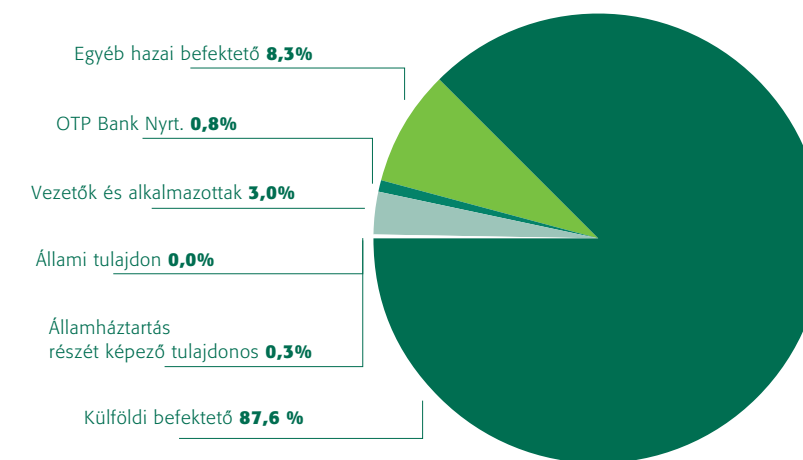


Az OTP Bank részvény árfolyama 1995-től kezdődően dinamikus növekedést mutat, jellemzően nagyobb mértékben emelkedett, mint a kelet- és nyugat-európai bankok részvényei. Az OTP Bank részvényárfolyama magával húzta a BUX indexet is, és többszörösen lekörözte az EU Bank Indexet. 1995 és 2004 között forintban kifejezve az OTP Bank részvény árfolyama 64-szeresére, euróban kifejezve 47-szeresére emelkedett, ami a Bank teljesítményének, valamint a külföldi befektetők által nyújtott bizalomnak köszönhető. 2006-ban a Bank részvényárfolyama továbbra is dinamikus növekedést produkált, és történelmi maximumára emelkedett, annak ellenére, hogy a kedvezőtlen makro-gazdasági környezet miatt a külföldi és a hazai befektetők is átrendezték portfólióikat.

A Bank részvényárfolyama 2006-ban 25,6%-kal, a 2005 december végi 6 697 forintról 2006 végére 8 750 forintra emelkedett.

A Bank piaci értéke 2006 végére 2 450 milliárd forintra emelkedett, amely a Bank könyv szerinti értékének a 3,1-szeresét jelentette, ennek eredményeként a külföldi befektetők szemében az OTP Bank papírja kedvelt befektetési eszközzé vált. A hitelintézet részvényeit a világ négyszáz legjobb befektetése közé sorolta az amerikai Forbes magazin, az EQNEWS szerint pedig az OTP részvény 1995. évi bevezetése óta eltelt időszak vizsgálata alapján a magyar piac legbiztonságosabb befektetése.

#### Tulajdonosi szerkezet részesedés alapján, 2006. december 31.



#### 5%-nál nagyobb tulajdonosok

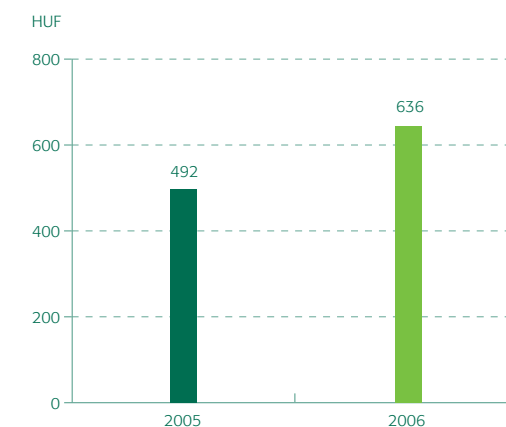
| Tulajdonos                          | Részesedés | Szavazati arány |
|-------------------------------------|------------|-----------------|
| Bank of New York                    | 24,4%      | 22,6%           |
| Julius Baer                         | 5,6%       | 5,2%            |
| Megdet, Timur és Ruszlan Rahimkulov | 5,0%       | 8,1%            |

#### Az EPS alakulása

Egy vállalat részvényeinek értékelésekor a leggyakrabban használt mutató az EPS, amelynek értéke megmutatja, hogy a vállalat az adott évben mekkora adózott nyereséget ért el egy

részvényre vonatkozóan. Az EPS, mint a részvény árfolyam alakulását értékelő mutató a vállalat jövőbeni növekedési lehetőségeit is tükrözi. Az OTP Bank egy részvényre jutó nyeresége 2006-ban erőteljesen növekedett, ami az akvizíciós politika sikerét mutatja.

#### EPS alakulása



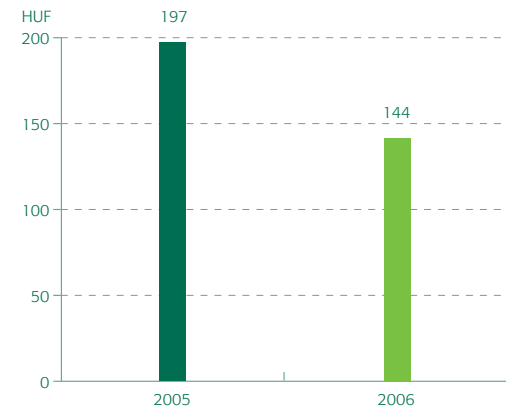


## Osztalék mértéke

### Osztalékfizetés

Az OTP Bank saját magával szemben támasztott elvárása, hogy a kifizetett osztalék mértéke is kifejezze azt a gazdasági erőt, amelyet a Bank

képvisel. Az osztalékfizetés mértéke a 2006-os évben visszaesett, ennek magyarázata szintén az akvizíciókban keresendő, ugyanis azok eredményeként jelentősen megnőtt az átváltoztatható kötvények kibocsátása.



### Befektetői kapcsolatok

A befektetői érdekek feltérképezése, és az elvárásoknak történő minél teljesebb megfelelés érdekében az OTP Bank kiemelten kezeli a befektetői kapcsolatok ápolását. A befektetők részéről a Bank megítélését, az elvárásokat alapvetően gazdasági szempontok határozzák meg, azonban néhány befektető, piaci szereplő részéről felmerült a felelős működés, felelős befektetések igénye. A befektetői kapcsolattartást a befektetési bankok által szervezett konfe-

renciákon történő részvétel, illetve a Bank számára szervezett befektetői fórumok biztosítják. 2006-ban az OTP Bank összesen 158 találkozó alkalmával 320 befektetővel tárgyalt, ami a 2005-ös évhez képest jelentős: 14 illetve 47%-os növekedés. 2007-ben hagyományteremtő céllal rendezzük meg az ún. „Befektetői napot”, a befektetőkkel történő minőségi kommunikáció platformjának kiszélesítése érdekében. A részvényesi érték maximalizálásának az elemzőkkel való szoros kapcsolattartás, együttműködés elengedhetetlen követelménye.

„Gáncsolni könnyű, méltányolni nehéz.”

LUC DE CLAPIERS VAUVENARGUES (francia filozófus)

## 9.2 Versenytársak, szervezeti tagságok

Az OTP Bank üzleti tevékenységének sikere, a kitűzött piaci célok elérése feltételezi a versenytársak tevékenységének ismeretét, elemzését, a proaktív gondolkodásmódot, illetve a konkurens piaci szereplők által véghezvitt egyes tevékenységekre, lépésekre történő megfelelő, hatékony reakciót. A Bank versenytársai tevékenységéről elsősorban közvetett módon szerez információt.

A bankszektor szereplőivel történő közvetlen kapcsolattartás célja a közös érdekvédelem, érdekérvényesítés, lobbizás, az ellenőrző szervekkel (pl. PSZÁF) történő kapcsolattartás. A strukturált kommunikáció fórumai a szakmai érdekvédelmi szervezetek.

Az OTP Bank a hatékony piaci jelenlét és érdekérvényesítés elősegítése érdekében csatlakozik a Bank célkitűzéseihez, érdekeihez illeszkedő, értékrendjével összhangban lévő szakmai szervezetekhez. A Bank számára a tagság aktív szerepvállalással párosul.

### Bank fontosabb szervezeti tagságai:

Akadémiai Klub Egyesület  
American Chamber of Commerce in Hungary  
Befektetési Szolgáltatók Szövetsége  
Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara  
Megyei Kereskedelmi és Iparkamarák  
Commercial Crime Services  
ESBG/WSBI  
Európai Jelzálog Szövetség (European Mortgage Found)  
Europay  
European Monetary Found  
European Payments Council  
Institute International D'études Bancaires  
Institute of International Finance  
International Chamber of Commerce Hungarian National Committee  
Intelligens Kártya Fórum Társaság  
Lakásszövetkezetek és Társasházak Országos Szövetsége  
Magyar Bankszövetség  
Magyar Forex Társaság  
Magyarországi Vezető Informatikusok Szövetsége  
Magyar Jogász Egylet  
Magyar Marketing Szövetség  
Magyar Reklámszövetség  
Magyar Szabványügyi Egyesület  
Magyar Védjegy Egyesület  
Munkaadók és Gyáriparosok Szövetsége  
MOBEY FORUM Financial Services Ltd.  
Neumann János Számítógéptudományos Társaság  
Önszabályozó Reklám Testület  
S.W.I.F.T. – Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication  
Vállalkozók és Munkáltatók Országos Szövetsége  
VISA  
World Economic Forum

„Csak az látja jól a dolgokat, aki kezdettől fogva figyel az azok fejlődését, kialakulását.”

ARISZTOTELÉSZ (görög tudós, filozófus)

## 9.3 Ügyfelek

Az OTP Bank szolgáltatásaival a legtöbb ember ügyfélként is találkozik/találkozott Magyarországon, így az egyes érintettek Bankhoz való viszonyában komoly szerepe van az ügyfélként tapasztalt élményeknek. A Bank ügyfélkörének

nagyságát jól szemlélteti az ügyfélkontaktusok száma. Ügyfélkontaktus alatt értünk minden, a Bank és ügyfele között létrejött kapcsolatot: ez magában foglalja a bankfióki, telefonos és interneten történő ügyintézés, tartalmazza továbbá a kiküldött SMS üzeneteket és a direkt marketing leveleket is.

## Ügyfélkontaktusok száma 2006-ban (db)

| Személyes | Elektronikus | Egyéb<br>(DM, felszólítások stb.) | Összesen    |
|-----------|--------------|-----------------------------------|-------------|
| 8.595.500 | 300.872.292  | 3.380.032                         | 312.802.824 |

Az OTP Bank egyik legfontosabb tőkájének tekinti több millió ügyfelének bizalmát és elégedettségét, ezért ügyfeivel és üzleti partnereivel való együttműködését a megbízható üzleti magatartás határozza meg. A Bank célkitűzése, küldetése, hogy magas színvonalú termékeivel és szolgáltatásaival valamennyi korosztályt, illetve társadalmi csoportot elérjen, értékajánlatai, valamint színvonalas kiszolgálása révén növelje ügyfelei elégedettségét, és az elektronikus technológia elterjedése mellett is megőrizze a személyes kapcsolatot. A speciális társadalmi csoportok számára kínált termékek, szolgáltatások bemutatását a *Lakossági üzletág* című fejezet tartalmazza.

A színvonalas kiszolgálás érdekében a Bank ügyfelei igényeinek minél teljesebb megismerését tűzi ki célul, valamint folyamatosan fejleszti a kiszolgálás fizikai és humán feltételeit. A Bank évről-évre nagyobb hangsúlyt fektet munkavállalói motiválására, képzésére, lojalitásuk növelésére, mert a szolgáltatások minőségét, a Bankról kialakult képet leginkább a munkatársaink és ügyfeleink, üzleti partnereink közötti kapcsolat határozza meg. Az ügyfélelégedettség kiemelt jelentőségét mutatja az a gyakorlat, hogy nem csupán a régióvezetők, de az elnöke vezéregazgató prémiuma is függ a regionális ügyfélelégedettségi célok teljesülésétől. 2004-ben az ügyfélelégedettség növelése, illetve a hatékonyabb kiszolgálás érdekében társaságunk a bankfióki várakozási idő jelentős csökkentésére irányuló projektet indított. A kitűzött célok teljesültek, a 10 percnél hosszabb ideig kiszolgálásra várakozó ügyfelek arányát a 2004-es 35%-os színtről sikerült 2005-re 15%-ra, 2006-ra pedig 10% alá csök-

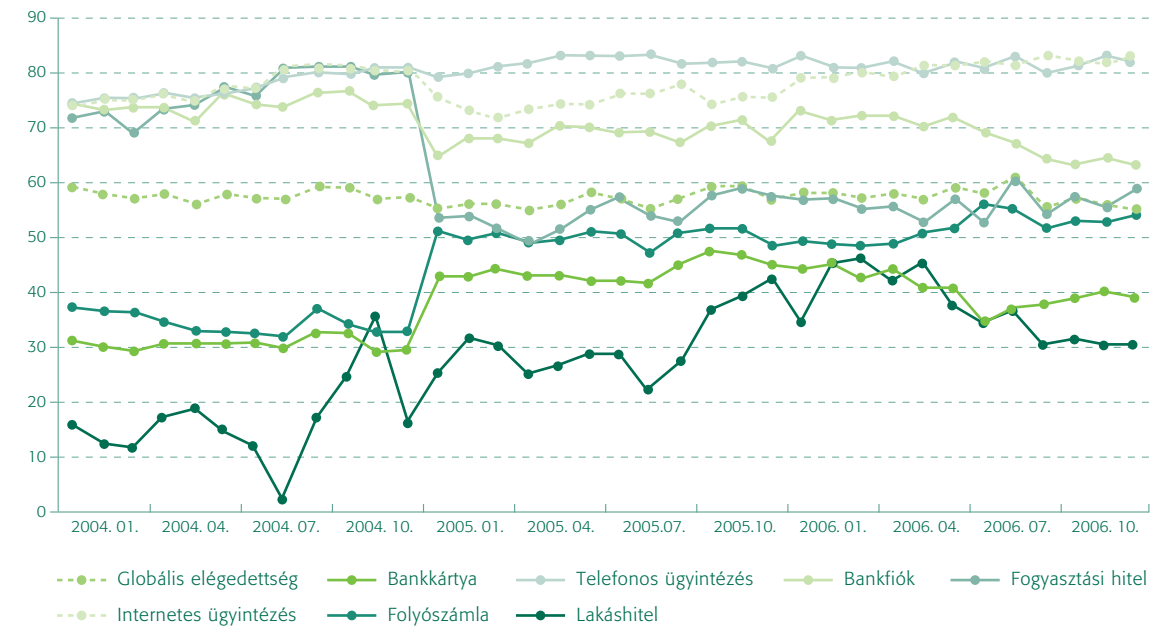
kenteni, vagyis országos átlagban tíz ügyfélből kilenc 10 percnél kevesebbet várakozik kiszolgálásra a bankfiókban.

Annak érdekében, hogy ügyfeleink kiszolgálása modern, kulturált környezetben történhessen, 2004-ben indítottuk el a Fiókfelújítási Programot. A program eredményeként 5 év alatt összesen 240 fiók átalakítására kerül sor. 2006 végéig összesen 80 fiók felújítása, illetve új épületbe történő költözése valósult meg, 2007 végére ezek száma eléri a 150-et. Több éve érvényesített gyakorlatunk, hogy bankfiókjaink felújítása minden esetben az akadálymentesítést is magában foglalja.

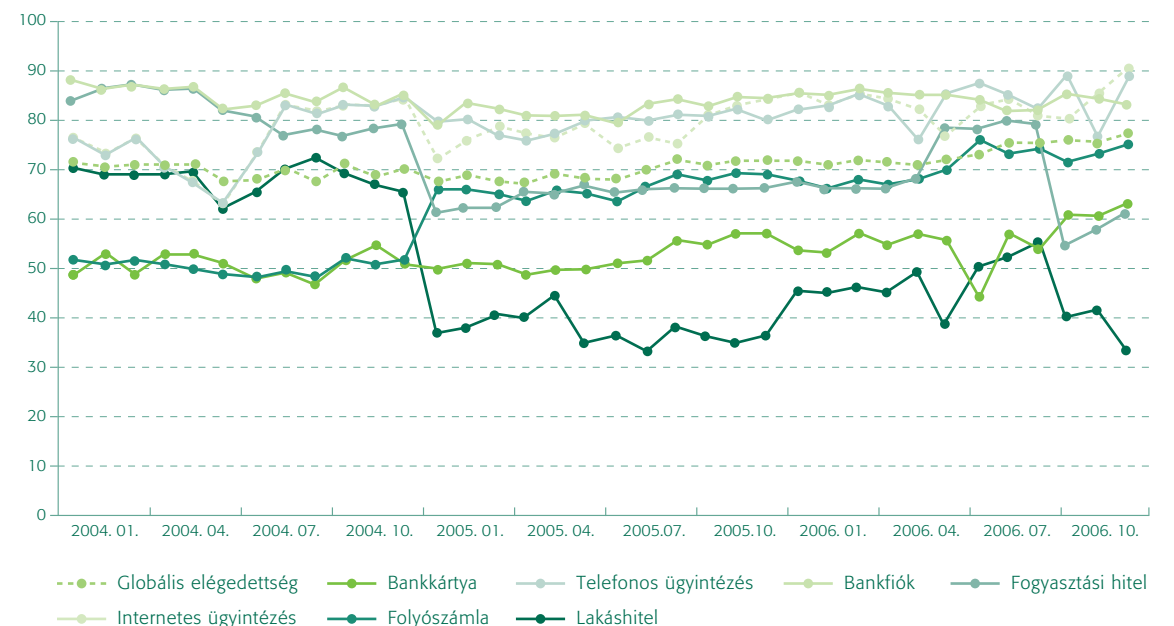
### Ügyfélelégedettségi vizsgálatok (PR5)

Ügyfeleink véleményének megismerését ügyfélelégedettségi vizsgálat segíti. 2006-tól társaságunk Marketing és Értékesítési Igazgatósága végzi az ügyfélelégedettségi kutatást havi 1700 megkérdezéssel. Vizsgálatunk a globális elégedettség mellett a bankkártyával, a folyószámlával, az ügyintézés különböző formáival, a hitelkonstrukciókkal, illetve a bankfiókokkal kapcsolatos elégedettség felmérésére irányul. Elemezzük továbbá ügyfeleink lojalitását, az ár/érték arány megítélését, valamint szolgáltatásainkról alkotott képet. A vizsgálatok folyamatos visszajelzést nyújtanak az ügyfelek véleményéről a Bank mindennapi működését illetően, az eredmények a kedvező értékelésben részesülő területek mellett kijelölik a fejlesztés irányát.

## OTP Bank-ügyfelek



## Más bankok ügyfelei



Az ügyfélelégedettségi vizsgálatok eredményei alapján elmondható, hogy ügyfeleink társaságunkkal és szolgáltatásaival való elégedettségének mértéke több területen nő, és ügyfélcentrikus intézkedéseinknek köszönhetően csökken a különbség más bankokkal való összehasonlításban. A 2006-os eredmények többnyire szignifikáns javulást mutatnak a korábbi évekhez képest. Bankunk legversenyképesebb területeit

a telefonos és az internetes ügyintézés, valamint ATM-hálózatunk kiépítettsége, megbízhatósága jelentik, s ügyfeleink tartós elégedettsége figyelhető meg ezen területek vonatkozásában.

Sikeresnek bizonyul az OTP Bank törekvése a tartós ügyfélkapcsolatok kialakítására, ügyfélmegtartásra, mert míg más bankoknál éves szinten stagnált a lojalitásindex értéke, addig

Bankunknál 2006-ban 10 százalékpontos növekedés volt tapasztalható. Az ügyfélelégedettség növelése érdekében a jövőben az ár/érték viszonyának emelése, illetve a szolgáltatások minőségének fejlesztése jelent kiemelt területet. Az OTP Bank folyamatos fejlesztéssel kívánja tovább növelni a szolgáltatásaival való elégedettséget, a tervszámainak megfelelő fejlődés elérését.

## Ügyfélbejelentések kezelése

Az OTP Bank az ügyfélbejelentéseket (panaszokat, reklamációkat, javaslatokat, véleményeket) 2004-ben és az azt megelőző években decentralizált módon kezelte. A bejelentéseket az érintett bankfiókok vizsgálták ki, a fiókok hatáskörébe tartozott a bejelentések pénzügyi rendezése és az ügyfeleknek történő válasz megadása, kizárólag a bankkártya üzletágra vonatkozó reklamációk kivizsgálása történt központilag. Társaságunk azonban 2006-tól teljes körűen áttért az ügyfélbejelentések kétszintű, központosított feldolgozására. Ennek legfontosabb előnyei:

- Az azonnal megválaszolható, rendezhető bejelentéseket ügyintézőink továbbra is kezelik,

így ügyfeleink egy része már elégedetten fejezi be ügyintézését.

- Az üzletágakra, termékekre specializált központi szakértők országosan egységes, magas színvonalon kezelik az ügyeket.
- A fióki ügyintézők mentesülnek a bejelentések kivizsgálásától, így több időt fordíthatnak az ügyfelek minőségi kiszolgálására, az értékesítésre.
- A korábbi bejelentések ismeretében személyre szabott ügyintézés biztosítunk ügyfeleinknek.
- Az ügyfélpanaszok kezelésének hatékonysága jelentősen nőtt. A bankkártyát érintő reklamációk kezelésében nemzetközi szinten is élenjáró módon egy héten belül előzetesen jóváírjuk ügyfeleinknek a vitatott tranzakció összegét függetlenül attól, hogy a nemzetközi kártyatársaságok eljárási rendje ennél jóval hosszabb feldolgozási időt határoz meg.
- A bejelentésekből lesűrhető termékfejlesztési, hibajavítási igényeket közvetlenül továbbítjuk az illetékes szakterületeknek, és nyomon követjük azok megvalósítását.
- Az új feldolgozási folyamat a beérkező bejelentések jóval objektívebb mérését teszi lehetővé, ami a táblázat adataiban is megmutatkozik.

|       | Lezárt panaszok száma (db) | Jogos panaszok száma (db) | Adott kártérítés, kompenzáció (vesztés) (Ft) |
|-------|----------------------------|---------------------------|--|
| 2004. | 23.940                     | 13.976                    | 47.765.492                                   |
| 2005. | 30.436                     | 21.858                    | 69.435.832                                   |
| 2006. | 44.040                     | 30.985                    | 105.370.246                                  |

A jogos panaszok részben ügyintézői hibákra, részben számítástechnikai okokra vezethetők vissza. Az ügyfélbejelentésekből lesűrhető tapasztalatokat beépítjük az ügyintézők oktatási anyagába. A számítástechnikai hibák megelőzése érdekében a Bank folyamatosan fejleszti számítástechnikai rendszereit.

2007. évi célunk az ügyfélbejelentések feldolgozásának, szakszerű kezelésének további gyorsítása. Fontosnak tartjuk, hogy tájékoztassuk

ügyfelünket arról, hogy milyen módon kerülheti el a hasonló eseteket. Törekszünk továbbá arra, hogy az ügyfeleinket sokszínűbben és minél szélesebb körben tájékoztassuk az egyes pénzügyi termékeinkről és azok hatásairól – a megalapozott döntés elősegítése érdekében. **Ügyfeleink részére a bankfiókban és az interneten keresztül elérhető tájékoztató anyagokat készítünk, illetve munkatársaink szintén tájékoztatják az üzletfeleket.** Bízunk abban, hogy erőfeszítéseink hatására kevesebb probléma, panasz lesz.

„Koncentrálj minden gondolatodat az előtted fekvő munkára!  
A nap sugarai is akkor kezdenek el égetni, amikor fókuszálják őket.”

ALEXANDER GRAHAM BELL (a hangfiziológia professzora)

## 9.4 Munkavállalók

Az OTP Bank hazánk egyik jelentős foglalkoztatója, kiterjedt fiókhálózata révén a kisebb, vidéki települések munkaerejének foglalkoztatásában meghatározó szerepe van. A munkavállalóink számára biztosított munkakörülmények, a teljesítménnyel arányban álló, tisztességes megélhetést lehetővé tevő juttatási csomag biztosítása társadalmi felelősségvállalásunk egyik kiemelt területe.

### Alkalmazottak létszáma, megoszlása

Az OTP Bank folyamatosan törekszik a működési hatékonyság növelésére, ennek megvalósítása érdekében alakította ki kapacitásmenedzsmentjét. A Bank ma egy korszerű, folyamat alapú, transzparens létszám-meghatározási módszerrel rendelkezik. Az egyes szervezeti egységek céllétszáma – a munkafolyamatokhoz szükséges munkaidőalap függvényében – teljes munkaidőre vetítve (TMD) kerül meghatározásra.

### Foglalkoztatottak létszámadatai (fő) (LA1)

|  | 2004    | 2005    | 2006   |
|--|---------|---------|--------|
| Foglalkoztatottak összesen   | 7894    | 7999    | 8257   |
| Statisztikai állományi létszám az év utolsó napján   | 7777    | 7899    | 8169   |
| Teljes munkaidőben alkalmazásban állók   | 7113    | 7173    | 7390   |
| Nem teljes munkaidőben alkalmazásban állók száma (havi 60 óra feletti és alatti alkalmazottak) | 644+117 | 726+100 | 779+88 |
| Vidéki hálózat   | 3250    | 3174    | 3216   |
| Budapesti hálózat  | 1561    | 1475    | 1425   |
| Központ  | 2302    | 2524    | 2749   |

Az adat a teljes munkaidős foglalkoztatottakra vonatkozik.

### Munkavállalók megoszlása beosztási kategóriánként

|   |      |
|---|------|
| Menedzsment (vezérigazgató-helyettesek) | 6    |
| Felsővezetés                            | 179  |
| Középvezetés                            | 694  |
| Tevékenységy irányítók                  | 131  |
| Szellemi foglalkozásúak (nem vezető)    | 7053 |
| Ügyviteli alkalmazottak                 | 59   |
| Fizikai foglalkozású alkalmazottak      | 135  |

Az OTP Bank teljes- és részmunkaidős foglalkoztatottakat alkalmaz, a munkavállalók egy része határozott idejű munkaszerződéssel dolgozik. A Kollektív Szerződés, illetve a jogszabályi előírásoknak megfelelően minden munkavállalónk azonos elbírálásban és juttatásban részesül (LA3). A munkavállalók különböző szempontok szerinti megoszlásait az ábrák szemléltetik (LA1).

A munkavállalók kor szerinti megoszlása diverzifikált struktúrát mutat, csapatunk átlagéletkora 38,9 év. A nemek szerinti megoszlásban a nők dominanciája figyelhető meg, az összes munkavállaló vonatkozásában a nők aránya 78,6%. A vezető beosztású alkalmazottak között ugyanakkor jóval alacsonyabb a női munkatársak száma, a menedzsmentben nincsen női munkavál-

láló, míg a felsővezetésben a nők aránya 39,4%. A Bank munkavállalóinak meghatározó hányada helyi lakos. Bár az OTP Bank nem rendelkezik átfogó politikával és gyakorlattal a helyi lakosok előnyben részesítésére a munkaerő felvételekor, a munkakörök betöltésére jellemzően helyiek jelentkeznek. A fiókhálózat biztosítja a helyben történő munkavégzés lehetőségét, stabil munkahelyet, megfelelő munkakörnyezetet, méltányos juttatási csomagot nyújt, amely

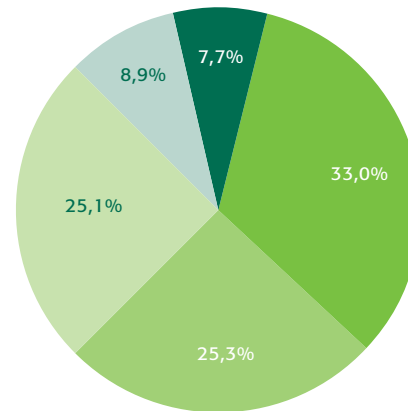
hazánk munkaerőpiacán kiemelkedő fontosságú. A központ, a budapesti régió és a hálózat esetében egyaránt jellemző a helyiek dominanciája, azonban a központi munkahelyek jelentős száma és a Magyarországon jellemző vidéki munkahelyhiány miatt számottevő a vidékről származó, részben már budapesti lakhellyel rendelkező munkavállalók száma. A régióközpontok vezetői rendszerint helyiek. (EC7)

Az elmúlt három év során mintegy 5 százalékponttal csökkent a kilépők aránya. A fluktuáció 2006-ban 15,4% volt (1279 fő), amely továbbra is meghaladja a Bank által optimálisnak tartott értéket. Célunk a fluktuáció folyamatos csökkentése, 2007-ben 14% alatti érték elérésére törekszünk.

Annak érdekében, hogy minél pontosabb képet kapjunk a Bankról mint munkahelyről, megismerjük a szervezet erősségeit, a munkavállalók elkötelezettségét befolyásoló tényezőket, illetve felderítsük azokat a területeket, amelyeken további célzott beavatkozásokra van szükség, 2007-ben munkavállalói elégedettségvizsgálatot valósít meg a Bank.

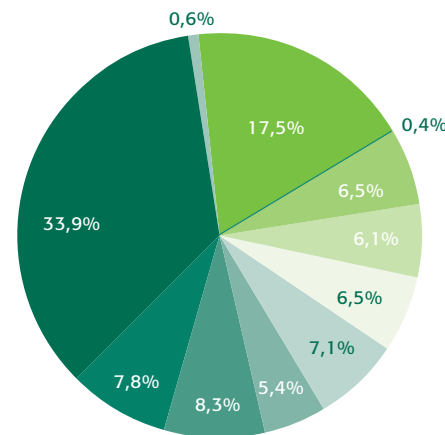
### Munkavállalók kor szerinti megoszlása

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



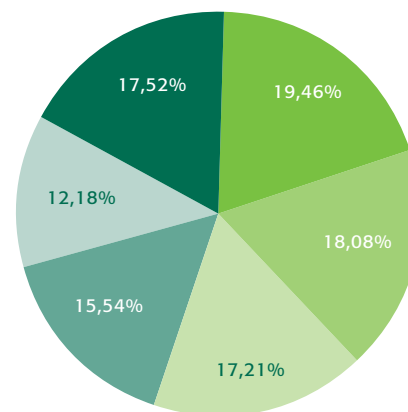
### Munkavállalók számának regionális megoszlása

- Budapest Régió
- Központi Fiók
- Dél-Dunántúli Régió
- Nyugat-Dunántúli Régió
- Közép-Dunántúli Régió
- Közép-Magyarországi Régió
- Észak-Magyarországi Régió
- Észak-Alföldi Régió
- Dél-Alföldi Régió
- Központ
- Balatonszemesei üdülő



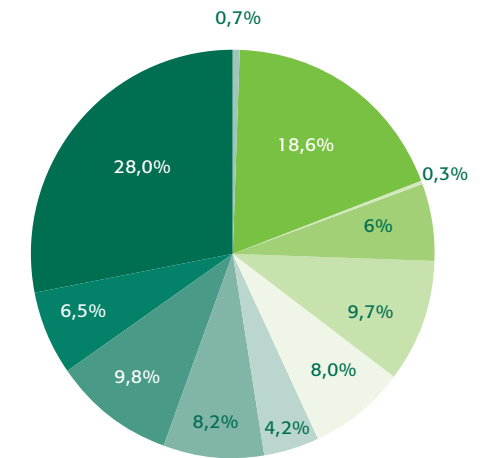
### Munkavállalók OTP-s munkaviszony szerinti megoszlása

- 2 év alatt
- 2–5 év
- 5–10 év
- 10–15 év
- 15–20 év
- 20 évtől



### Kilépők regionális megoszlása (%)

- Központ
- Balatonszemesei Üdülő
- Budapesti Régió
- Központi Fiók
- Dél-Alföldi Régió
- Dél-Dunántúli Régió
- Észak-Alföldi Régió
- Észak-Magyarországi Régió
- Közép-Dunántúli Régió
- Közép-Magyarországi Régió
- Nyugat-Dunántúli Régió



### Juttatáspolitikai: egyenlő munkáért – egyenlő bért

Bankunk 2005-ben kezdte el a javadalmazási rendszer átalakítását azzal a céllal, hogy ösztönözze a magasabb teljesítmények elérését, a szaktudás megszerzését, továbbá tükrözze a Bankhoz való lojalitást és a munkakörhöz tartozó felelősséget.

Az új ösztönzési rendszer keretében átalakításra került a hálózatban dolgozók javadalmazási rendszere. Megvalósult a front-office (standard ügyintézői) területen az azonos értékű munkakörök országosan egységes bérezése, míg a többi munkakör esetében bérsávokat állapítottunk meg, melyek a végzett munka mennyiségének és minőségének azonos elvek szerinti megítélését és besorolását teszik lehetővé.

Ezáltal a keresetek egységes elvek szerint, átlátható és előre számítható módon alakulnak, továbbá a teljesítménymérés és az ehhez kapcsolódó ösztönzés is szabályozottan valósul meg. A teljesítménymérés gazdasági-pénzügyi mutatók alapján történik.

A hálózati javadalmazási rendszerben a legalacsonyabb karrierszinthez tartozó alapbér (kezdő fizetés) 2006-ban 118 000 Ft/hó volt, melyet teljesítményarányos díjazások egészítettek ki. Társaságunknál a munkavállalók bérét a Kollektív Szerződés szabályozza, az alkalmazottak alapbére minden munkavállalói kategóriában jelentősen meghaladja a minimálbért. A minimálbér hazánkban 2006.01.01–01.31. között 57 000 Ft/hó volt, 2006.02.01–12.31-ig 62 500 Ft volt, amely a Bankunknál alkalmazott kezdő fizetés 48,3, illetve 52,9%-a (EC5).

2006-ban a nemzetgazdaságban összességében a bruttó átlagkeresetek 8,1%-kal, a reálkereset – a fogyasztóiár-index 3,9%-os növekedése mellett – 3,6%-kal haladták meg az egy évvel korábbi (forrás: KSH). A legmagasabb fizetést biztosító gazdasági ág, ágazat – havi 403 862 Ft

bruttó átlagkereset mellett – a pénzügyi tevékenység volt, a szektorban jellemző reálkereset növekedése 2006-ban 11,1%. Az OTP Bank munkavállalóinak 2006. évi bruttó átlagkeresete 360 582 Ft volt. A reálkereset 7,2%-kal haladta meg az egy évvel korábbi.

- Nettó átlagkereset (OTP)
- Nettó átlagkereset (pénzügyi tevékenység)
- Reálkereset változása (OTP)
- Reálkereset változása (pénzügyi tevékenység)
- Fogyasztói árszínvonal változása



#### Az alkalmazottak részére nyújtott pénzbeli és természetbeni juttatások:

- étkezési hozzájárulás;
- iskolakezdési támogatás;
- üdülési támogatás;
- jubileumi jutalom;
- munkába járás költségeinek térítése;
- önkéntes nyugdíjpénztári tagdíj-hozzájárulás;
- magán nyugdíjpénztári tagdíj-hozzájárulás;
- egészségpénztári tagdíj-hozzájárulás;
- segély a rendkívüli élethelyzetek anyagi terheinek könnyítésére.

Az OTP Bank a jövedelem részeként nyújtott pénzbeli és természetbeni juttatásokra 2006-ban összesen 1,871 milliárd Ft-ot fordított. A munkajövedelem keresetben felüli része a pénzügyi szektorban átlagosan 5,0%-ot, az OTP Banknál 4,9%-ot tett ki. Az önkéntes- és magánnyugdíj-pénztárba, valamint egészségpénztárba fizetett munkáltatói tagdíj-hozzájárulás összege 2006-ban közel 3,1 milliárd Ft volt. A Bank e területeken a piaci átlag feletti felelősséget tanúsít. Pénztáranként egy főre vetítve éves szinten a juttatás összege: Önkéntes Nyugdíjpénztár 265 700 Ft, Egészségpénztár 71 900 Ft, Magánnyugdíj-pénztár 69 300 Ft volt. A Bankban alkalmazott szociális juttatásokat és odaítélésük rendjét a Kollektív Szerződés, valamint a kapcsolódó belső szabályzatok tartalmazzák.

#### Munkatársi érdekképviselések

Az OTP Bank a hatályos szabályozásoknak megfelelően biztosítja a Szakszervezet és az Üzemi Tanács működését a munkavállalói érdekek képviselésére. A Bank vezetése a munkavállalók nagyobb csoportját érintő döntések meghozatala, intézkedések megkezdése előtt, illetve minden, a jogszabály által előírt esetben a törvényi szabályozásoknak megfelelően előzetes egyeztetést, konzultációt folytat az érdekképviselői szervekkel. Az OTP Bank a szakszervezettel folyamatosan együttműködik, az érdekképviselői tevékenységhez a szükséges információkat és infrastruktúrát is rendelkezésére bocsátja. A Bankban december 31-én 4 869 szakszervezeti tag (a munkavállalók mintegy 60%-a) volt.

A Bank Kollektív Szerződése tartalmazza a munkavégzésre vonatkozó szabályokat a munkaviszony, munkaidő, munka díjazása vonatkozásában, és – az elnök-vezérigazgatót, valamint a vezérigazgató-helyetteseket kivéve – kiterjed a Bank összes munkavállalójára (LA4). A Kollektív Szerződés több esetben, így például a működési változásokkal kapcsolatos felmondási idő vonatkozásában a Munka Törvénykönyvében megfogalmazott elvárásokon túlmenően a munkavállalók számára kedvezőbb elvárásokat – pl. hosszabb felmondási időt – fogalmaz meg.

#### Kommunikáció

A Bank különböző csatornákat használ a munkatársak tájékoztatására, illetve a kommunikációra. A személyes, hivatalos írásbeli és az e-mailben történő kommunikáción túl a munkavállalók tájékoztatását szolgálja az intranet, az OTP Magazin (a Bank belső kiadványa), továbbá a nyilvános mappák rendszere. A nyilvános mappák rendszerre 2006-ban került kialakításra, a munkatársak a munkavégzésre vonatkozó szabályrendszerekhez, információkhoz férhetnek így módon hozzá.

#### Oktatás

Az OTP Bank Nyrt. nagy hangsúlyt fektet munkavállalói képzésére annak érdekében, hogy a munkatársak a munkaköri feladatok ellátásához szükséges korszerű szakmai ismeretekkel rendelkezzenek. Az elmúlt évek során a Bank strukturált, kompetenciaalapú képzési rendszert alakított ki.

A munkakörre felkészítő képzési programok a front-office területen dolgozók teljes körét érintik. A vezetők hatékony felkészítésében a szakmai ismeretek mellett hangsúlyosan szerepelnek a vezetői készségfejlesztő és a munkatársak támogatására szolgáló coaching tréningek. A jogszabályi előírásoknak megfelelően a munkavállalók tűzvédelmi, munkavédelmi oktatásban részesülnek. Orientációs program keretében kiemelt figyelmet fordítunk a munkatársak beillesztésére, melynek részeként az új belépők megismerkednek a Bank társadalmi felelősségvállalásról megfogalmazott elveivel is.

A tudástranszfer hatékony megvalósítására a Bank 2006-ban e-learning rendszert vezetett be, amely a munkavállalók teljes körére kiterjed, és lehetővé teszi a munkatársak rugalmas, munkaidőalapot kímélő oktatását. A Bank valamennyi munkavállalója számára biztosított a színvonalas munkavégzéssel összefüggő posztgraduális képzéseken, szakmai tanfolyamokon, konferenciákon és készségfejlesztő tréningeken való részvétel lehetősége. Nyelvi képzést évente – 4–500 dolgozó részvételével – elsősorban a bankközpont dolgozói, valamint a régiók vezetői számára indítunk. Az egyéni nyelvtanulást utólagos finanszírozással – a nyelvvizsga megszerzését követően – támogatjuk.

2007 végéig a Bank valamennyi munkavállalóját érintő, az Etikai Kódex elsajátítására vonatkozó képzési program elindítását, továbbá a banki orientációs program keretében a dolgozók környezetvédelmi képzési programjának kidolgozását tervezzük.

### A munkavállalók folyamatos alkalmazásában maradását, illetve karrierjük lezárását segítő programok megléte vagy hiánya (LA11)

| Program  | Létezik-e vagy sem?   |
|--|---|
| Belső képzések   | Igen  |
| Külső képzések vagy oktatás anyagi támogatása  | Igen  |
| Tanulmányi szabadság biztosítása   | Igen  |
| Nyugdíjazás előtti tervezés  | Nem   |
| Továbbképzés azon nyugdíjazás előtt álló dolgozók számára, akik tovább kívánnak dolgozni | Nem   |
| Végkielégítés  | Igen  |
| Alkalmazottak korának és szolgálati idejének figyelembe vétele végkielégítés esetén      | Szolgálati idő igen; életkor nem (törvényi szabályozás alapján) |
| Álláskeresési szolgáltatás   | Nem   |
| Segítség a munkamentes életbe való átmenet során   | Nem   |

Társaságunknál a belső képzés mennyiségében és költségében is meghaladta a külső képzést 2006-ban. Az egy munkavállalóra eső belső képzési napok száma a szakmai képzések nél-

kül, 5,27 nap volt. 2004 és 2006 között az egy munkavállalóra jutó oktatási költség majdnem kétszeresére növekedett.

## A Bank oktatási költségének alakulása (eFt-ban)

- Egy banki munkavállalóra jutó összes oktatási költség (eFt/fő)
- Összes oktatási költség alakulása



Bankunk hatékonyan használja fel a szakképzési hozzájárulást, az államnak kötelezően fizetendő 20%-on (a tényleges befizetés 29%) felül a szakképzési hozzájárulásból 25%-ot munkavállalóink oktatására, 46%-ot pedig fejlesztési támogatás formájában szakképző intézményeknek juttatunk. E támogatási forma keretében a Magyar Bankszövetség kezdeményezésére 2006-ban hátrányos helyzetű, elsősorban roma származású fiatalokat oktató szakképző intézményeket is fejlesztési támogatásban részesítettünk.

## Karrier- és szakmai életpálya-menedzsment

Az OTP Bank 2006. márciusában kezdte meg a szakmai életpálya modellek kidolgozását, melyek meghatározott munkakörökben egységes feltételrendszert biztosítanak a horizontális és vertikális karriermozgásokhoz. A banki karrier-menedzsment rendszer bevezetését 2007-ben indítjuk el.

A Bank a munkavállalók teljesítményének mérésére és értékelésére differenciált eszközöket és módszertant alkalmaz. A Bank munkavállalóinak mintegy 25%-a tartozik az Érdekeltségi Rendszer hatálya alá, ahol a teljesítményértékelés egyéni célmegállapodásokon alapul. Az érdekeltségi rendszer hatálya alá tartozó munkatársak

50%-ának esetében a teljesítményértékelés, melynek része a felettes vezetői értékelés is, fél évente történik, a többi premizált munkavállaló esetében az értékelés havi és negyedéves gyakoriságú. Az érdekeltségi rendszer hatálya kiterjed a menedzsmentre, melynek teljesítményértékelése kiegészül a vállalatirányítást bemutató fejezetben rögzített opciós programmal. A Bank teljesítményértékelési rendszerében társadalmi, környezeti teljesítménymutatók nem szerepelnek.

A Bank többi munkavállalója esetében a teljesítmény értékelése és a visszajelzés nem rendszerbe foglaltan, hanem a vezetői munka részeként zajlik (LA12).

## Egészségügy

A Bank kiemelt figyelmet fordít munkavállalói egészségének megőrzésére, illetve a gyógyításra, s a törvényi kötelezettségeken jelentősen túlmutató ellátást biztosít e téren.

A budapesti központ heti 60 órában foglalkoztat üzemorvost, illetve több területen alkalmaz szakorvost. A Bank két saját, ÁNTSZ által bejegyzett rendelővel is rendelkezik. A budapesti hálózatot alkotó fiókok jelentős része csatlakozott a központi egységek orvosi ellátási rendszeréhez, a vidéki régiók egészségügyi ellátása szerződéses orvosokon keresztül biztosított. Az orvosok teljes

körü tájékoztatást és felvilágosítást nyújtanak a betegségekkel és az egészségmegőrzéssel, egészséges életmóddal kapcsolatban is. Az egészséges, biztonságos munkakörülmények biztosítása a Kollektív Szerződésben, illetve a belső szabályzatokban szabályozott. Az egészségmegőrzés érdekében a Bank a munkahelyeinek kialakításakor maximálisan figyelembe veszi az ergonómiai szempontokat.

A 2006-ra vonatkozó betegség miatti hiányzások adatait a táblázat tartalmazza (LA7). A Bank a baleseti statisztikát a többször módosított 1993. évi XCIII. Törvény (a munkavédelemről) és az ez alapján kiadott Munkavédelmi Szabályzatban foglalt előírások alapján vezeti.

## Betegség miatti hiányzás összesen

|  | 80 874 nap |
|--|------------|
| Hiányzási ráta                             | ~4,6%      |
| Betegszabadság                             | 34 654 nap |
| Táppénz                                    | 44 193 nap |
| Baleseti táppénz                           | 2 027 nap  |
| ebből:                                     |            |
| Kórházi ellátás közötti baleset miatt      | 32 nap     |
| Kórházi ellátás egyéb baleset miatt        | 61 nap     |
| Úti baleset                                | 794 nap    |
| Üzemi baleset miatt elvesztett napok száma | 324 nap    |
| Elvesztett napok aránya                    | ~0,01848%  |
| Balesetek száma                            | 17 db      |
| Baleseti ráta                              | ~0,00097%  |
| Gyermekápolási táppénz                     | 2 945 nap  |

Megjegyzés: A napok munkanapként értendők.

## Rekreáció

Az OTP Bank három üdülővel és a régiók üzemeltetésében lévő két hétvégi házzal rendelkezik. Az üdülők kihasználtsága magas, évente mintegy 4000 dolgozó és családtag üdültetése valósul meg itt, és az „OTP-s” gyermekek részére gyermeküdültetés, táboroztatás is zajlik. 2006-ban az üdülőben nyaraló dolgozók száma 1613 fő volt. A lehetőségekről a Bank üdülési tájékoztatót készít. Az üdülők Balatonszemesen, Mátraszentimrén és Békásmegyeren találhatóak. A Bank évente két alkalommal országos családi és sport napot, illetve kulturális eseményt szervez a Bankcsoport minden munkavállalója és családtagja számára. A Bankban 15 sportszakosztály működik, biztosítva a sportolás lehetőségét.

## Díjak, kitüntetések

A Bank munkatársainak elismerésére, megbecsülésének kifejezésére több mint egy évtizede alapította az „OTP Bankért” kitüntetést és a „Fáy András Díjat”, melyekkel évről-évre jutalmazza kiemelkedő teljesítményt nyújtó munkatársait, illetve a Bank külső kapcsolatrendszerébe tartozó, a banki eredmények eléréséhez kimagaslóan hozzájáruló személyeket. A 2006. évben összesen 71 munkavállaló kapta meg az erkölcsi és anyagi elismerést.

„Aki más szemeket akar felnyitni,  
annak mindenekelőtt már magának kell a szemét nyitva tartania.”

CHRISTIAN MORGENSTERN (német költő)

## 9.5 Beszállítók

Az OTP Bank nagyszámú beszállítóval dolgozik, a beszállítók alkalmazása a Bank szervezetén belül a több szinten megjelenő költséggazdákhoz kapcsolódik. A beszállítók alkalmazását elsősorban a hatékonysági, gazdaságossági szempontok határozzák meg, de azoknak minden esetben meg kell felelniük a Bank által felállított minőségi követelményeknek.

A beszállító cégek kiválasztása versenyztetés útján történik, a meghatározott minőségi paramétereknek megfelelő beszállítók között az ár differenciál. A minőségi kritériumokba beépülnek a környezetvédelmi, biztonsági és ergonómiai szempontok. A Bank saját érdekei védelmében a beszállítókról részletes cégin-

formációt szerez be, vizsgálva a jogi előírásoknak való megfelelést, a gazdasági hátteret, illetve az adott beszállítóra vonatkozó speciális feltételek fennállását. Az OTP Bank a hatékonyság érdekében törekszik optimális számú beszállító alkalmazására, adott területen a beszállítók számának minimalizálására. A Bank egyértelmű elvárásokat támaszt beszállítóival szemben, vállalt kötelezettségeit maximálisan igyekszik teljesíteni, probléma esetén a közös megegyezésre törekszik.

Célunk, hogy 2007-ben beszállítóink minél nagyobb része megismerje az OTP Bank Etikai Nyilatkozatát és társadalmi felelősségvállalási jelentését, beszállítóink figyelmét felhívjuk a dokumentumokra, illetve az Etikai Nyilatkozatban foglaltak betartására.

a társadalom fejlődését, javát szolgáló beruházás finanszírozásában vesz részt. Az állam egyrészt mint a hitelintézet tevékenységét szabályozó és ellenőrző hatóságok, intézmények működtetője van folyamatos kapcsolatban az OTP Bankkal, másrészt a Bank számos olyan konstrukcióban vesz részt, amelyben az állam, illetve az Európai Unió támogatást nyújt bizonyos társadalmi célok eléréséhez. Nem hagyható figyelmen kívül továbbá a Bank munkáltatóként gyakorolt társadalmi szerepe, felelőssége.

A társadalom egyes szereplőivel, a helyi és országos közigazgatás szerveivel a Bank –

pénzügyi szolgáltatásnyújtó – főtevékenységéből fakadó kapcsolat lehetőséget teremt arra, hogy a Bank jobban megismerje a társadalom igényeit, illetve a kapcsolat kiterjesztésével támogassa azok elérését. Az OTP Bank társadalmi felelősségvállalási stratégiájának része a civil szervezetek szélesebb körével – mint a társadalom egy-egy csoportjának képviselőit, érdekvédelmét ellátó szervezetekkel – való kapcsolat kialakítása, illetve a már meglévő kapcsolatok folyamatos fejlesztése. Természetesen nem

lehetséges valamennyi civil szervezettel kapcsolatot tartani, de nyitottak vagyunk arra, hogy a fenntartható fejlődés elősegítése érdekében új, széles alapokon nyugvó együttműködést alakítsunk ki a civil szervezetekkel. Elsősorban a Bank szponzorációs és támogatási tevékenységét meghatározó két társadalmi alapérték – esélyteremtés és közösségépítés – területén tevékenykedő szervezetekkel kívánjuk kapcsolatunkat elmélyíteni, strukturálttá tenni.

## Stakeholder beszélgetés

A vállalat érintettjei számára szervezett kerekasztal-beszélgetésen több civil szervezet is képviseltette magát. Kiderült, hogy a vállalat érintettjei és a szakemberek néha maguk is felülértékelik az OTP Bank – egyébként vezető és valóban erős – piaci pozícióját, s ezáltal olyan elvárásokat támasztanak – legyen szó új piaci termékekről vagy a társadalmi szerepvállalás mértékéről –, amelyeknek éppen az erős piaci verseny miatt a Bank nem tud megfelelni. A beszélgetés pozitív tapasztalatai birtokában a jövőben rendszeresen kívánunk ehhez hasonló és szélesebb körű, újszerű párbeszédet kezdeményezni, hiszen az érintettek véleménye új perspektívát nyithat számunkra.

A civil szervezetek e jelentéssel és az OTP Bank társadalmi felelősségvállalásával kapcsolatban megfogalmazott elvárásai többek között a következők:

„A civilek azt várják el, hogy a Bank a főtevékenységébe integrálja a társadalmi és környezeti szempontokat.” Kapusy Pál, KÖVET

„Az OTP Banknak kiterjedt fiókhálózata révén lehetősége van arra, hogy megtalálja a kapcsolatot a helyi közösségekkel, de még sok a tennivaló e területen.” Héra Gábor, Kurt Levin Alapítvány

„A hitelesség záloga az ügyfélközpontúság. Emellett számomra a CSR másik fontos társadalmi kérdése a munkavállalók iránti felelősség.” Héra Gábor, Kurt Levin Alapítvány

„A felelős hitelezés egy banki CSR része kell, hogy legyen. Az információs aszimmetriát a cégeknek nem szabad kihasználniuk.” Petrik Ida, KÖVET

„Véleményem szerint az OTP Bank adományozási irányelvei markánsabb megjelenítést kívánnának.” Molnár Klára, Magyar Adományozói Fórum

„Törődés az emberiséggel és annak sorsával –  
ez álljon az érdeklődése középpontjában minden technikai erőfeszítésnek!”

ALBERT EINSTEIN (Nobel-díjas elméleti fizikus)

## 9.6 Társadalom, civil kapcsolatok

Az OTP Bank Magyarország legnagyobb bankjaként számtalan módon kapcsolódik a társadalomhoz, ami részben a korábbi fejezetekben kifejtésre került. A hazai lakosság jelentős hányada ügyfele a Banknak, kiterjedt fiókhálózatunk, széles körű jelenlétünk miatt. A Bank számos olyan terméket és szolgáltatást fejlesztett ki, amely speciális társadalmi csoportok igényeihez illeszkedik, megkönnyíti, illetve megteremti számukra a fejlődés, előrelépés lehetőségét. Az önkormányzatok legfontosabb pénzügyi partnereként a Bank számos,

„A Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat legfontosabb tőkéje erkölcsi tisztasága, megbízhatósága, jó hírneve. Éppen ezért nagyon fontos számunkra támogatóink jó hírneve is. Az OTP Bank nem csupán anyagi, hanem – megbízhatóságával – erkölcsi támogatónk is.”

EDVI PÉTER (Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat)

## 9.7 Támogatás, szponzoráció

A gazdasági és a társadalmi környezet egyaránt jelentős hatású szereplőjeként szponzorációs és támogatási tevékenységünk célja, hogy a pénzügyi szolgáltatások keretén kívül is minél több kapcsolódási pontot találjunk és erősítsünk meg partnereinkkel olyan értékes programok, ügyek támogatásával, amelyek a társadalom egészségének érdekeit és igényeit szolgálják.

A Bank szponzorációs és támogatási tevékenysége két társadalmi alapértéket képviselő pillérre épül, amelyek összhangban állnak a Bank működésével: *esélyteremtés és közösségépítés*. Ezen alapelvek mentén 2006-ban összesen közel 400 regionális és országos kezdeményezést szponzoráltunk, illetve támogattunk.

Adományozási és szponzorációs tevékenységünk strukturálttá tétele, a kitzűzött célok hatékonyabb elérése érdekében 2007-ben a szponzorációs és adományozási stratégiánk átalakítását tervezzük.



### Esélyteremtés

A Bank támogatási, adományozási tevékenységében a hátrányos helyzetű, beteg gyermekek megsegítésére, a fiatalok oktatására, a segítséggel élők életkörülményeinek, életesélyeinek javítására koncentrálnak, elsősorban hosszú távú együttműködések, programok kialakításával és működtetésével. Kiemelten kezeljük emellett a krízishelyzetekben való segítségnyújtást.

#### Legjelentősebb támogatásban részesített szervezetek:

Az OTP Bank 1994 óta a *Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat* legfőbb támogatója. A Szolgálat évente több mint tízezer magyar és külföldi, rászoruló gyermek megsegítéséről, gyógyításáról, életkörülményeik javításáról gondoskodik. Az együttműködés keretében elsősorban a Szolgálat egészségügyi programjait segítjük. A szervezetnek nyújtott közvetlen anyagi támogatáson túl ügyfeleink figyelmét is sikerült felhívunk tevékenységükre, amelynek eredményeként évről-évre jelentősebb összeg gyűlik adományokból a bankfiókjainkban elhelyezett perselyekben. Ugyancsak a rászoruló életkörülményeinek javítása vezette a Bankot a *MikulásGyár* elnevezésű ajándék- és adománygyűjtő kezdeményezés támogatására. A hitelintézet csatlakozásával 2006-ban mindenkinek alkalmat nyílt segíteni a rászorulókon az „OTPMikulásGyár” számlaszámon, továbbá a „gyár” helyszínein, valamint a bankfiókokban elhelyezett perselyekben gyűjtött pénzádományokkal. Az adományokból a Bank és a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat által közösen működtetett egészségügyi program, valamint a MikulásGyár másik két partnere – az UNICEF és a Magyar Vöröskereszt – egyenlő arányban részesült.



Az esélyegyenlőség jegyében az OTP Bank több éve kiemelten támogatja a *Magyar Speciális Olimpiai Szövetséget*, az értelmileg sérült emberek sportolását elősegítő nemzetközi mozgalom magyar szervezetét; az egészség megőrzésében kiemelkedő terápiás eszköz, a lovasterápia népszerűsítését a *Magyar Lovasterápia Szövetség Alapítvány* rendezvényeinek támogatásával; továbbá a *Kézenfogva Alapítványt*, mely szervezet országos szinten kíván javítani az értelmi és halmozottan fogyatékosok, illetve hozzátartozók, segítők helyzetén. Az alapítvány az OTP Bank támogatásával 2006-ban egyedülálló országos közvélemény-formáló kampányt indított, amelynek célja az értelmi- és halmozottan fogyatékos emberekkel szembeni pozitív attitűd kialakítása.

Az OTP Bank kiemelt feladatának tekinti a szakember-utánpótlást biztosító gazdasági szakképzés fejlesztésének támogatását. A Bank az 1992-ben létrehozott *OTP Fáy András Alapítványon* keresztül a fiatalok gazdasági, vállalati ismereteinek bővítését, gazdálkodási kultúrájának, projekt- és közösségi szemléletének fejlesztését tűzte ki célul. 2006 őszén a „Légy takarékos és kreatív, hogy a jövőd biztos alapokon álljon! – Te hogyan gazdálkodnál 5 millió forinttal? Pályázat eredményeképpen megnyitotta kapuit a csornai tanszerbolt, Erdélyben pedig egy turisztikai vállalkozás megvalósítása kezdődött el.

Az Alapítvány végzős középiskolások számára létrehozott egy gazdasági szemléletű életvezetési és karrier tréninget, az „Alapok Program”-ot, mely valós igényeken alapuló, hiánypótló kezdeményezés. A 2006-ban indult program során a résztvevők elméleti és gyakorlati, gazdasági, karrier és munkavállalási ismereteket sajátíthatnak el. A közgazdasági oktatás színvonalának és eszköztárának fejlesztése érdekében a 2006-2007-es tanév kezdetén tankönyveket adományoztunk közel 100 közgazdasági oktatást végző középiskolás diáknak. A kezdeményezés során Alapítványunk 17 000 tankönyvet juttatott el közel 10 000 diákhoz, csaknem 10 millió forint értékben. Emellett 2006 év végén minden gazdasági oktatást is végző középiskola számára nyújtottunk lehetőséget könyvtárak felszereltségének javítására. Az Alapítvány iskolánként 100 ezer forint értékű könyvvel, tanulást segítő eszközzel járult hozzá a pályázó középiskolák könyvtárainak fejlesztéséhez. Ezzel az akcióval 164 iskola és egyben több tízezer diák támogatása valósult meg.

A felsőoktatási intézményekkel kialakított együttműködések közül kiemelkedő és példaértékűnek tekinthető az a kezdeményezés, aminek eredményeként 2004-ben a Bank a Pécsi Tudományegyetemmel közösen bankkártyát bocsátott ki. A kártya használatából származó bevétel egy részét a Bank az Egyetem támogatására fordítja, így a hallgatók és az oktatók a kártyahasználattal is támogathatják egyetemüket. Ezen felül a jövő szakemberei felkészültségének növelése és a pénzügyi kultúra elterjedésének elősegítése érdekében egyedi együttműködések is megvalósultak, amelyek során előadótermek felújításához, illetve korszerűsítéséhez nyújtunk támogatást (pl. a „Közgáz” és a Pécsi Tudományegyetem egy-egy előadóterme bankunkról van elnevezve), gazdasági lapokat fizetünk elő a hallgatók számára (pl. a Budapesti Gazdasági Főiskola Pénzügyi és Számviteli Főiskolai Karának hallgatói cégünk támogatásával olvassák a Napi Gazdaság című lapot), illetve fejlesztési támogatásokat nyújtunk szakképző intézményeknek, melynek során kiemelten kezeljük a hátrányos helyzetű fiatalokat képző intézményeket.



Az OTP Bank él azzal a jogszabályilag biztosított lehetőséggel, hogy az innovációs járulék egy részét K+F tevékenység támogatására fordíthatja. A Bank tanulmányokat, kutatásokat, elemzéseket tudományos intézetektől, felsőoktatási intézményektől rendel meg, így juttatva anyagi támogatást kutatás-fejlesztéssel foglalkozó szervezeteknek. 2006-ban a megrendelt K+F tevékenység összege 146,8 millió Ft volt, ami a bruttó innovációs kötelezettség 11,6%-a.

### Közösségépítés

A Bank fontosnak tartja a közösségi kezdeményezéseket; a közösségi értékek, hagyományok ápolását és továbbörökítését; a nemzeti értékek megóvását és gyarapítását; ezek minél szélesebb körű megismertetését.

A kultúra területén elsősorban olyan eseményeket részesítünk támogatásban, melyek minőséget képviselnek, értéket közvetítenek a Bank ügyfélköre felé is. Az országos események mellett a Bank felkarolja a regionális, helyi jelentőségű kezdeményezéseket is, így segítve elő a vidéki régiók kulturális erősödését.

Az elmúlt években a palettán szerepeltek kulturális fesztiválok (Veszprémi Utcazene Fesztivál, Zsidó Nyári Fesztivál, Győri Nyár, Savaria Történelmi Karnevál, EFOTT), komolyzenei koncertek (Zempléni Fesztivál), könnyűzenei koncertek (Zorán, Presser Gábor koncertjei) és népzenei események (Honvéd Együttes jubileumi rendezvénye, 100 tagú Cigányzenekar koncertje).

A 2006. évben kezdtük meg az együttműködést a Szépművészeti Múzeummal a *Géniusok és remekművek* címmel bemutatott kiállításorozat közös megvalósítása kapcsán. Az eseményen egy éven át a világ legrangosabb múzeumainak gyűjteményéből válogatott remekműveket csodálhatott meg a 200 ezer fős közönség. A kulturális értékek megóvására tett törekvéseinket szimbolizálja a kulturális intézmények támogatása, valamint az OTP Pénzügytörténeti Gyűjtemény és az OTP Galéria működtetése is. Az *OTP Pénzügytörténeti Gyűjtemény* a Bank által a hatvanas évek

közepén megkezdett gyűjtőmunka eredményeként napjainkban már mintegy 30 ezer darabos pénzügytörténeti dokumentumanyaggal rendelkezik. A Bank kiemelt feladatának tekinti a gyűjteményben megtalálható és megtekinthető darabok – az első magyar pénzintézetek alapításával, működésével kapcsolatos írásos és tárgyi emlékek, banki használati tárgyak, irodafelszerelési és díszítő tárgyak, metszetek, grafikák, fényképek, plakátok – gyűjtését, dokumentálását, szakszerű őrzését.

A 2005. év végén ünnepélyes keretek között nyitotta meg újra kapuit az *OTP Galéria* a Bank budapesti, Babér utcai székházának aulájában.

Ennek működtetésével a Bank a kortárs magyar festőművészek művészeti alkotásainak bemutatását lehetővé tevő kiállítóhelyet tart fenn, melyben kiemelkedő festőművészek alkotásai tekinthetők meg. Az OTP Bank a kortárs művészetet az alkotások megvásárlásával is támogatja.

Jelenleg a Bank által használt épületek, irodák falait mintegy 600 művészeti alkotás díszíti.

A sportszponzoráció területén is a közösségépítés elvét követve alakítottuk ki 2006. évi együttműködéseinket. Országos, regionális és nemzetközi sportesemények és a nagy népszerűségnek örvendő, széles szurkolótáborral rendelkező csapatsportok szponzorálásával kívánunk hozzájárulni a magyar sportélet sikeréhez. Együttműködő partnereink között szerepelnek olyan jelentős hazai csapatok, mint az élmezőnyhöz tartozó MiZo Pécs női kosárlabdacsapat, az Alba Regia Sport Klub,



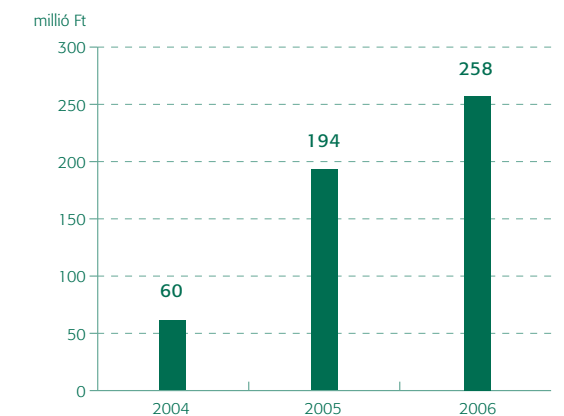
a Kaposvári Kosárlabda Klub NB1-es férfi kosárlabdacsapatok, és a DVSC futballcsapata. Sportszponzorációnk kiterjed az elsősorban a fiatalok számára sportolási, megmérettetési lehetőséget biztosító sporteseményekre is (pl. Európai Judo Szövetség cadet és junior korosztály számára szervezett versenyei, Ifjúsági Jégkorong Világbajnokság). A nemzetközi sportesemények, világversenyek támogatása esetében további fontos szempont, hogy azok hozzájáruljanak a hazánk iránti nemzetközi érdeklődés növeléséhez és az ország jó hírét vigyék határainkon túlra. E megfontolásból vagyunk immár harmadik éve névadó szponzorai az OTP Bank Ladies Central European Open női golfversenynek – mely a közép-kelet-európai régió egyetlen professzionális női golfversenye –, a Magyar Golfszövetség által szervezett Magyar Amatőr Nyílt Golfbajnokságnak, valamint a Magyar Triatlon Szövetség versenyéinek.

A Bank a pénzbeli támogatás mellett természetbeni támogatásokat is nyújt. A használt, de jó állapotú eszközöket, berendezéseket alapítványoknak, iskoláknak, állami szervezeteknek adományozzuk. Elsősorban bútorok, gépjárművek, számítógépek esetén bevált ez a gyakorlat, jellemzően a szervezetek közvetlen megkeresése alapján. Különböző kezdeményezésekhez, versenyekhez a Bank esetenként díjakat, tárgyereményeket ajánl fel. **A természetbeni támogatások pénzben kifejezett összegéről a Bank eddig nem készített becslést, a jövő évben azonban ezeket az adományokat is szeretnénk számszerűsíteni.**

Az elmúlt évre jellemző tendencia, hogy Bankunk folyamatosan és jelentős mértékben növelte az adományozásra fordított összeget (*SOC1*).

### Támogatásra fordított összegek (SOC1)

● Támogatás, adományozás



Adományozási stratégiánk átalakításának keretében 2007-től erősíteni kívánjuk munkatársaink bevonását az adományozási tevékenységbe különböző kezdeményezésekkel, pl. olyan csapatépítő tréningek szervezésével, melyek során munkatársaink közösségi célokat szolgáló tevékenységet végeznek (pl. játszótérépítés). Ezzel munkatársaink szociális érzékenységének erősödését és környezeti tudatformálását

is segíteni kívánjuk. Üzleti tevékenységünkben adódó tapasztalataink is azt támasztják alá, hogy csak közös erőfeszítéssel és pozitív hozzáállással lehet új célokat kitűzni és jobb eredményeket elérni.

Adományozási, szponzorációs tevékenységünk-ről bővebben tájékozódhat honlapunkon.

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

SZENT-GYÖRGYI ALBERT (Nobel-díjas orvos, gyógyszerész)

## 10. Környezeti teljesítményünk

Az OTP Bank közvetlenül megnyilvánuló környezeti hatásai a Bank központi szervezetének és fiókhálózatának fenntartásából, működéséből fakadnak. A közvetett, főtevékenységből fakadó környezeti teljesítmény, és a káros hatások mérséklése érdekében tett intézkedéseket a Gazdasági teljesítményt bemutató fejezetben ismertettük. A Bank környezeti teljesítményét a felhasznált energia, természeti erőforrások és anyagok, valamint a felhasználás csökkentése érdekében tett lépések jellemzik leginkább. Az OTP Bank széles körben alkalmaz környezeti károk, hatások csökkentését célzó intézkedéseket, ugyanakkor több területen nem rendelkezik összesített információval, illetve hiányos az információgyűjtés a felhasznált erőforrások, anyagok mennyiségére, az elért eredményekre vonatkozóan. Az információk beszerzését nehezíti, hogy ingatlanjai üzemeltetését az OTP Bank kiszervezte. Mindemellett a következő évek egyik legfontosabb célkitűzése a teljes körű, egységes rendszerben történő információgyűjtés és feldolgozás a Bank központi egységeire, illetve hálózatára



vonatkozóan. A környezeti hatás minimalizálása érdekében megvalósítandó intézkedések kidolgozásának alapját a szükséges információk megléte, feldolgozása, továbbá a 2008-ban kidolgozandó környezetvédelmi szabályzat jelenti.

### Felhasznált anyagok

Felhasznált anyagnak a Bank esetében a papír, illetve a nyomtatáshoz használt festék tekinthető (EN1, EN2). Az OTP Bank által felhasznált mennyiségekre vonatkozóan nem rendelkezünk összesített információval, ezért ezek összegyűjtése, az újrahasznosított forrásból származó papír mennyiségének meghatározásával együtt a 2007-es, valamint 2008-as év feladata.

### Energia- és vízhasználat, épületek kialakítása, üzemeltetés

Az OTP Bank teljes energia- és vízfogyasztásáról jelenleg nem áll rendelkezésre összesített információ, mert a központi épületek és a fiókhálózat fogyasztásának kezelése nem központosított. Az OTP Bank jelenleg csak a központi épületekre vonatkozó adatokat ismeri, ezek egységes rendszerbe gyűjtése és kiértékelése már több mint egy éve folyamatosan zajlik. A Bank felismerte ennek jelentőségét, ezért megkezdődött és jelenleg is folyamatban van a fogyasztási adatok összegyűjtése, részletes feldolgozása. Az információk beszerzése és elemzése a jövőben folyamatosan ellátandó feladatot jelent. Célunk, hogy a 2007 év végére

teljes körű információval rendelkezünk a Bank energiafogyasztásáról, amely alapját képezheti a fogyasztási szokások felülvizsgálatának, a felhasználás csökkentésére irányuló mennyiségi célkitűzések meghatározásának, illetve a villamosenergia-piac liberalizációjával szükségessé váló áramszolgáltató-választásnak.



A Bank összes energiafelhasználásában a központi épületek fogyasztása méretük, illetve funkciójuk miatt meghatározó: mintegy 2800 munkahely található a központi épületekben, a Bank külön szerverközpontja is az egyik legnagyobb energiaigényű központi épület. A fiókok energiafelhasználása arányos a fiókok méretével, a határértékek a hét fióktípusra vonatkozóan meghatározottak. A központi épületek együttes energiafelhasználása 2006-ban 14 328 816 kWh volt, az év során az energiaigény egyenletesen jelentkezett (EN4). A gázfelhasználásról és távhőfogyasztásról összesített adattal jelenleg szintén csak a központi épületekre vonatkozóan rendelkezünk: 2006-ban a központi épületek gázfogyasztása 707 105 m<sup>3</sup> volt. A Bank távfűtést csak egyetlen, jelenleg használaton kívül lévő épületben vesz igénybe, ahol tényleges fogyasztás nem történik (EN4). A fűtésre vonatkozó adatok egységes rendszerbe gyűjtése és elemzése szintén a jövő évtől kezdődően megoldandó feladat. A Bank központi épületeinek 2006. évi összesített vízfelhasználása 56 464 m<sup>3</sup>, megoszlása az évszakoknak megfelelő. A használt víz minden esetben települési vízhálózatból származik, és a kommunális csatornarendszerbe kerül (EN8, EN21).

Az elmúlt években a Bank több erőforrás-felhasználást csökkentő intézkedést vezetett be épületeiben:

- a legtöbb épületben fázisjavító berendezés működik. A fázisjavító berendezéseknek köszönhetően ma már ritkán fordul elő kiugróan magas meddőteljesítmény érték;
- a világítás energiatakarékos izzókkal történik;
- a mosdók mozgásérzékelős villanykapcsolókkal felszereltek;
- időkorlátozás van érvényben a parkolók megvilágításánál;
- az épületgépészet működtetése kizárólag a munkaidőre korlátozódik;
- a fűtés és a klimatizálás hétvégén és éjszaka energiatakarékos módon történik;
- a klíma szabályozása központilag a külső hőmérséklet alapján történik, de minden irodahelyiségben lehetőség van a belső hőmérséklet kisebb manuális korrigálására;
- az épületek többségében víztakarékos csapok és víztakarékos öblítésű WC-tartályok vannak használatban;
- a dolgozókat a berendezések energiatakarékos, víztakarékos használatára körlevélben figyelmeztetjük.

A megtakarított energia mennyiségére vonatkozóan a Bank nem rendelkezik információval (EN7).

Az elmúlt évek fejlesztéseinek eredményeként valósul meg megújuló energiaforrás használata az OTP Bank két telephelyén:

- napkollektorokat helyeztünk üzembe használati melegvíz előállítására és fűtés-réségítés céljából balatonszemesi üdülőnkben, amelyekkel jelentős energiamegtakarítást értünk el;
- a központi irattárban geotermikus energiát hasznosítunk földhőszivattyúval.

A jövőben bővíteni kívánjuk a megújuló energiaforrások hasznosításának kiaknázását az eddig alkalmazott módszerek bankfiókjainkban való terjesztésével és további új megoldások, technológiák meghonosításával. Terveink között szerepel napkollektorok üzembe helyezése a Békásmegyeri üdülő és a Babér utcai irodaközpont esetében.

Új épületek építése, a felújítás, illetve az üzemeltetés során a környezetkímélő eljárások használatára törekszünk:

- új építésű épületeinkben a megfelelő szigetelés kiemelkedő szerepet játszik;
- épületeinkben az állandó tartózkodási helyek mintegy 80-90%-a természetesen megvilágított, amely egyrészt az energiafelhasználást csökkenti, másrészt munkavállalóink komfortjának javítását, egészségének megőrzését szolgálja;
- a munkahelyek kialakítása során az ergonomikus kialakítás a fő szempont, ugyanakkor a környezetbarát alapanyagok és környezetkímélő előállítási mód is egyre nagyobb jelentőséget kap;
- a higiénias anyagok beszerzésekor az újrahasznosított papírt részesítjük előnyben;
- a tisztítószeres beszerzését a takarítást ellátó beszállító cég végzi. A beszállító kiválasztásánál szempont volt, hogy korszerű, környezetbarát szerekkel dolgozzon, azonban a felhasznált tisztítószeres mennyiségéről jelenleg nem rendelkezünk információval.

A jövőben rendszeresen ellenőrizzük a környezetbarát anyagok használatát a beszállítónál, valamint kimutatást kérünk a felhasznált szerek mennyiségéről.

## Irodai eszközök, berendezések

A számítástechnikai eszközök használatából származó következmények a Bank környezeti hatásainak jelentős részét teszik ki. A használt tintekeket és tonereket a hulladékmennyiség minimalizálása és a termékek forgási ciklusban tartása érdekében erre szakosodott újratöltő cégeknek adjuk át, ezáltal a termékeket újrahasználgják. Nyomtatóink meghatározó hányada lézernyomtató, tintasugaras nyomtatók használata csak kivételes esetben történik, számuk elenyésző. Az irodai tevékenység környezeti hatásainak csökkentése érdekében rövid távú célunk a felesleges, túlzott mértékű nyomtatás racionalizálása belső szabályozás megalkotásával, ennek érdekében elsőként nyomtatásra vonatkozó szabályzatot dolgozunk ki.

## Hulladékgazdálkodás (EN22)

A Bank 2005-ben kezdte meg a szelektív hulladékgyűjtés bevezetését, amely elsősorban a központi épületeket, összességében jelenleg a munkahelyek mintegy felét érinti. A központi épületek szelektív papírgyűjtése teljességgel megoldott, 2006-ban 260 tonna papírhulladék került összegyűjtésre és újrahasznosításra.

Más hulladéktípusok szelektív gyűjtésében is a központi épületek járnak az élen, a fiókhálózat épületeiben csak elszórva találunk példát a szelektív hulladékgyűjtésre. A használt fénycsövek és izzók elkülönített gyűjtése a központi épületek többségében teljes mértékben, a használt tonerek, tintapatronok és szárazelemek szelektív gyűjtése egyelőre csak részben megoldott, de ezen hulladéktípusok szelektív gyűjtése 2008-ban minden bankfiókunkban és épületeinkben megvalósul. A CD-k, floppy-k, videokazetták megsemmisítése bankbiztonsági kérdés; a selejtehető CD-k, bankkártyák gyűjtése elkülönítetten történik, azokat a dorogi hulladékégetőben semmisítik meg. Több épületben merült fel a dolgozók részéről igény a szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztésére, a műanyag üdítő palackok elkülönített gyűjtésére. Az összegyűjtött palackok elszállításáról jelenleg a dolgozók gondoskodnak. Célunk a PET palackok gyűjtésének intézményesítése, és a szelektív gyűjtés kiterjesztése.

Az elektronikus berendezések selejtezése és cseréje az OTP Bank egészében megoldott. A selejtezett elektronikus berendezések elszállítása és ártalmatlanítása veszélyes hulladék kezelésére jogosult cégeken keresztül történik. A Bank tulajdonában 2006 év végén 1900 db ATM automata és 27 295 db POS terminál volt. Az ATM-ek és a POS terminálok átlagos élettartama 11 év, azaz évente mintegy 100 ATM és 1500 POS cseréje valósul meg, valamint évente mintegy 2–300 számítógép és monitor kerül selejtezésre. Elsősorban a már nem használt bútorok és gépjárművek esetén bevált gyakorlat, hogy azokat alapítványoknak, iskoláknak adjuk.

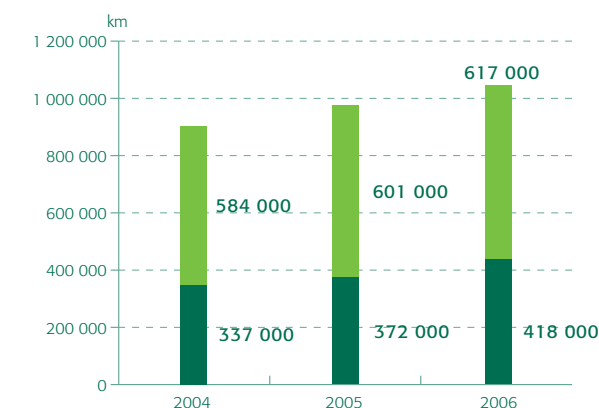
## Vállalati gépjárművek, üzleti utazások

Az OTP Bank Nyrt. üzemeltetésében 2006. december 31-én 313 gépjármű volt, a gépjárművek közül 165 személyi és 148 ügyintézői használatú. A beszerzés során elsősorban a funkcionalitás játszik szerepet, amelynek része a teljesítmény, biztonság, fogyasztás is. Az üzemeltetés hatékonyságának növelése érdekében azonos kategórián belül azonos gépjárműveket vásárolunk. Az OTP Bank jellemzően a benzines autók beszerzését részesítette előnyben, amelyek a dízelekhez képest kisebb motormérettel és kevesebb oxigén-felhasználással működnek. A későbbiekben a Bank gépjárműbeszerzéseinél szempont lesz a környezeti terhelés mértéke, amit először

a magas kilométert futó ügyintézői autóparkban kívánunk érvényesíteni. Dízel típusokat lehetőség szerint koromszűrő berendezéssel kívánunk vásárolni a jövőben. A személygépjármű állomány mintegy fele 1600 cm<sup>3</sup> vagy ennél kisebb lökettérfogatú motorral szerelt alsó-középkategóriájú benzines autókból áll, amelyek CO<sub>2</sub> kibocsátása kevesebb, mint 180g/km. A gépjárműállomány negyedét teszik ki a közép-, illetve felső kategóriás autók, amelyek nagy többsége személyi használatú. Gépjárművekre lebontva nem rendelkezünk információval a gyártási évről, illetve a futott kilométert illetően, így a CO<sub>2</sub> kibocsátás nem becsülhető. 2007-re vonatkozóan célunk az információgyűjtés pontosítása és a CO<sub>2</sub> kibocsátás becslése. Az egy munkavállalóra eső gépjármű futásteljesítmény 2006-ban mintegy 130 km volt.

## Gépjárművek futásteljesítménye

- Központi egységek
- Fiókhálózat



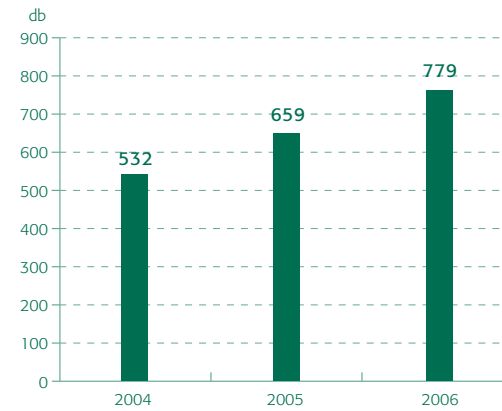
A 2006-os akvizíciók eredményeként az üzleti utazások – elsősorban a külföldi utazások – száma jelentősen megnőtt; az integráció érdekében elengedhetetlenek a személyes találkozók, egyeztetések. A munkavállalók közül egyre több esetben nem csak a vezetők, hanem azon alkalmazottak is utaznak, akik valamely szakterület kiváló szakemberei, s akik szakmai irányítást adnak a külföldi leánybankoknak. A külföldi kiküldetések 70%-a repülővel történik, a három közeli külföldi leánybankba – Szlovákia, Szerbia és Horvátország – történő utazásokhoz használunk gépkocsit. Vonattal csak kivételes esetekben történik külföldi hivatalos utazás. A kiküldetések során a távolság függvényében, gazdaságossági szempontok

alapján döntünk a gépkocsi, illetve a repülőgép igénybevételéről.

Az utazások csökkentése érdekében az OTP Bank törekszik a videokonferenciák gyakoribb alkalmazására, a videokonferencia felszerelések kihasználtságának növelésére. Jelenleg a Bank központi épületeiben, három helyszínen található videokonferencia lebonyolítására alkalmas helyiség. A külföldi leányvállalatoknál (Bulgária, Románia, Szlovákia) szintén kialakítottak a videokonferencia feltételei. Az utazások csökkenésére reálisan az integráció előrehaladásával lehet számítani. 2008-ban 20–25 fő befogadóképességű videokonferencia rendezésére alkalmas terem megvalósítását tervezzük.

## Hivatalos külföldi utak száma

● Hivatalos külföldi utak száma



### Kiadványok

Az OTP Bank a jövőben határozottan törekedni fog arra, hogy kiadványait újrahasznosított papírra nyomtassa, éppúgy, mint jelen Társadalmi felelősségvállalási jelentést. Szintén újrahasznosított papíron fog megjelenni a 2007-es Éves jelentés és Társadalmi felelősségvállalási

jelentés, valamint a karácsonyi üdvözlő kártya. Bővítjük továbbá a honlapunkon elérhető információk körét annak érdekében, hogy az érdeklődőkhöz a lehető leghamarabb, papírmentesen juthasson el a kívánt tartalom.

Hisszük, hogy ezzel a gyakorlattal nem csupán a környezetet óvjuk, de képviseljük és terjesztjük a társadalmi felelősségvállalás szemléletét.

## 11. Célkitűzéseink összefoglalása

Általános céljaink:

- a felelős, fenntartható működés elveinek kiterjesztése a Bank összes tevékenységére;
- a felelős működés elveinek és gyakorlatának kiterjesztése hazai és külföldi leányvállalatainkra;
- a jelentés független, külső szervezet általi tanúsítása 2007-ben.

Gazdasági célkitűzéseink:

- piacvezető pozíció megőrzése Magyarországon és Bulgáriában, a pozíció javítása a többi országban;
- kiadás/bevétel arány 50-53% alá történő csökkentése 2007-ben és a következő években;
- 2007-re vonatkozó célunk, hogy minél több eljárás záruljon le eredményesen, vagyis jogerősen, a kereseti kérelem elutasításával;
- Klímaváltozási Alap létrehozása 2007-ben (OTP Alapkezelő Zrt.).

Társadalmi célkitűzéseink:

- társadalmi felelősségvállalási stratégia elkészítése 2007-ben;
- az Etikai Nyilatkozat széles körű elérhetőségének és ismertetésének biztosítása;
- az Etikai Kódex, illetve a CSR stratégia elsajátítására irányuló képzési program kidolgozása 2007-ben, továbbá az ezzel kapcsolatos képzési program beindítása munkavállalóink körében 2008-ban;
- az Etikai Nyilatkozat és a Társadalmi felelősségvállalási jelentés megismertetése a beszállítókkal 2007-ben;
- 2007-ben hagyományteremtő céllal az ún. „Befektetői nap” megrendezése;
- 2007 év végére a Fiókfelújítási program keretében felújításra kerülő bankfiókok száma eléri a 150-et;

- az ügyfél elégedettség további, tervszámoknak megfelelő növelése 2007-ben;
- lezárt ügyfélpanaszok számának növelése 2007-ben;
- termékeinkről, szolgáltatásainkról részletes, a kockázatokat is bemutató tájékoztató anyagok kiadása az ügyfelek szélesebb körű tájékoztatása, a pénzügyi kultúra fejlesztése érdekében 2007-ben, illetve a következő években folyamatosan;
- a fluktuáció folyamatos csökkentése, 14% alatti érték elérése 2007-ben;
- munkavállalói elégedettségvizsgálat bevezetése 2007-ben;
- a banki karriermenedzsment rendszer elindítása 2007-ben;
- adományozási és szponzorációs tevékenységünk strukturáltabbá tétele, 2007-ben adományozási és szponzorációs stratégiánk átalakítása;
- a természetbeni támogatások számszerűsítése.

Környezeti célkitűzéseink:

- főállású környezetvédelmi szakember alkalmazása 2007-től;
- környezetvédelmi szabályzat kidolgozása 2008-ban;
- környezetvédelmi képzési program kidolgozása 2007-ben és bevezetése 2008-ban;
- a környezeti terhelés fokozott figyelembevételével a gépjárműbeszeréseknél;
- gépjárműhasználatra vonatkozó információgyűjtés szélesítése, CO<sub>2</sub> kibocsátás becslése 2007-ben;
- a Bank központi egységeire és hálózatára vonatkozó fogyasztási információk egységes rendszerben történő begyűjtése és feldolgozása, a fogyasztási szokások felülvizsgálata 2007-től kezdődően és azt követően folyamatosan;
- az energiafogyasztást csökkentő intézkedések eredményeinek mérése;
- megújuló energiaforrások alkalmazásának bővítése;
- környezetbarát anyagok használatának preferálása a beszállítók kiválasztásánál;
- a jelenlegi beszállítók esetében a környezetbarát anyagok használatának ellenőrzése, mennyiségi kimutatás a felhasznált szerekéről;
- nyomtatással kapcsolatos (papír, újrahasznosított papír és festéktoner) mennyiségi információk összegyűjtése és elemzése;
- nyomtatásra vonatkozó szabályozórendszer kidolgozása 2007-ben;
- az újrahasznosított papír használata kiadványok, karácsonyi üdvözlőkártya előállításánál 2007-ben;
- papírmentes információgyűjtés bővítése;
- szelektív hulladékgyűjtés kiterjesztése;
- műanyag palackok gyűjtésének intézményesítése;
- 20-25 fő befogadóképességű videokonferencia rendezésére alkalmas terem kialakítása 2008-ban.



# 12. Szószedet

**Akvízió:** Vállalatfelvásárlás, tulajdonrész megszerzése, többnyire többségi részesedés megszerzésével történik.

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

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

**Ellenőrző befolyás, meghatározó befolyás:** Egy vállalkozó (anyavállalat) egy másik vállalkozónál (leányvállalat) közvetlenül vagy leányvállalatán keresztül közvetetten meghatározó befolyást képes gyakorolni, mert az alábbi feltételek közül legalább eggyel rendelkezik: a) a tulajdonosok (a részvényesek) szavazatának többségével (50 százalékot meghaladóval) tulajdoni hányada alapján egyedül rendelkezik; vagy b) más tulajdonosokkal (részvényesekkel) kötött megállapodás alapján a szavazatok többségét egyedül birtokolja; vagy c) a társaság tulajdonosaként (részvényeseként) jogosult arra, hogy a vezető tisztségviselők és a Felügyelő Bizottság tagjai többségét megválassza vagy visszahívja; vagy d) a tulajdonosokkal (a részvényesekkel) kötött szerződés (vagy a létesítő okirat rendelkezése) alapján – függetlenül a tulajdoni hányadtól, a szavazati aránytól, a megválasztási és visszahívási jogtól – döntő irányítást, ellenőrzést gyakorol.

**EPS:** Egy részvényre jutó nyereség, megmutatja, hogy a vállalat az adott évben mekkora adózott nyereséget ért el egy részvényre vonatkozóan.

**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.

**Fluktuáció:** Munkaerő-áramlás. A szervezetbe belépő és távozó dolgozók adott időszakra vetített aránya (önként távozók, elbocsátottak, nyugdíjba vonulók, szolgálat közben életüket vesztek).

**Front Office terület:** Ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatot tartó munkakör.

**Független:** Függetlennek tekinti a Társaság az Igazgatóság és Felügyelő Bizottság azon tagjait, akik nem állnak az OTP Bank Nyrt. alkalmazásában. A Felügyelő Bizottság munkavállalói képviselőjét ellátó tagjait a Társaság nem tekinti függetlennek.

**GRI3 B alkalmazási szint:** A Global Reporting Initiative által, a fenntarthatósági jelentések készítéséhez kiadott útmutató szerint meghatározott szint, amely a jelentés mélységére, teljes körűségére utal. A GRI három alkalmazási szintet különböztet meg – A, B és C – a jelentésben szereplő standard adatközlés mértéke szerint.

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

**Teljesítmény indikátor:** Az indikátor meghatározott, összehasonlítható formában kér információt a szervezet gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményéről (performance indicator).

**Innovációs járulék:** A Kutatási és Technológiai Innovációs Alapról szóló 2003. évi XC. törvény írja elő a törvény hatálya alá tartozó gazdasági társaságok számára az elkülönített állami alap javára teljesítendő innovációs járulék megfizetését.

**Kínai fal szabályzat:** A befektetési és pénzügyi szolgáltatási tevékenység elkülönítése az univerzális bankokra vonatkozó követelmény, annak érdekében, hogy a két nagy pénzügyi területen fellelhető információ senkit ne hozhasson előnyösebb helyzetbe azokhoz képest, akik csak a nyilvános információkból tájékozódhatnak. Ez különösen a tőzsdén forgó értékpapírok – így az OTP Bank részvényeivel kapcsolatos információk – esetében fontos.

**Pénzügyi instrumentum:** Olyan szerződéses megállapodás, amelynél az egyik félnél pénzügyi eszköz, a másik félnél pénzügyi kötelezettség, vagy saját tőke (tőkeinstrumentum) keletkezik. Pénzügyi instrumentumnak minősülnek tehát a szerződésen, megállapodáson alapuló követelések, kötelezettségek, a pénzeszközök, a hitelviszonyt megtestesítő értékpapírok és a tulajdoni részesedést jelentő befektetések, a származékos ügyletek (Számviteli Törvény).

**K+F (kutató-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 ismeretanyagnak a felhasználását új alkalmazások kidolgozására. A K+F három típusa: alap kutatás, alkalmazott kutatás, kísérleti fejlesztés (Frascati, 1933). A K+F fontos kritériuma az újdonság, a K+F tevékenység eredménye tartalmazzon új elemet az általánosan elérhető, azonos vagy hasonló rendeltetésű termékhez, szolgáltatáshoz, eljáráshoz képest.

**Kétszintű bankrendszer:** A kétszintű bankrendszerben a központi bank (jegybank) nincs közvetlen kapcsolatban a lakossággal és a vállalatokkal (gazdasági szereplőkkel). A jegybank feladata a pénzmennyiség szabályozása. A központi bank vezeti a kereskedelmi bankok számláit, és őrzi a kereskedelmi bankok kötelezően előírt pénztartalékait. A lakosság és a vállalatok pénzügyeit a kereskedelmi bankok kezelik.

**Kétszintű irányítási modell:** A vállalatirányításban az üzleti és a funkcionális irányítás különválasztott, ezáltal az irányított területek jobban képesek az alaptevékenységükre fókuszálni, maximálisan kihasználva a csoportban rejlő szinergiákat.

**Kiszervezés (outsourcing):** Bizonyos tevékenységek, funkciók leválasztása a fő tevékenységről, és más szervezetek révén történő biztosítása.

**Kockázat:** Veszély, káros következmény, veszteség bekövetkezésének lehetősége. A kockázat mértékét alapvetően két tényező határozza meg: a bekövetkezés valószínűsége és a következmény, hatás súlyossága.

**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.

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

**Meddő teljesítmény:** A meddő teljesítmények feleslegesen terhelik a villamos rendszereket és jelentős többletkiadásokat eredményezhetnek.

**Multiplikátor:** Megsokszorozó, a Bank multiplikátor hatása pénzteremtő képességéből fakad.

**Munkavállalói elégedettség vizsgálat:** A dolgozó elégedettség és elkötelezettség mérésére irányuló vizsgálat, amely lehetővé teszi, hogy a vállalat megismerje alkalmazottainak valós igényeit.

**Prudens működés:** A prudencia összefoglalóan jelzi mindazokat a jogszabályba foglalt és le nem fedtetett magatartásformákat, amelyek egy átlagosan informált befektető jogosan vár el valamennyi pénzügyi intézménytől. A prudens működés jogszabályi előírás.

**SRI:** Az SRI (socially responsible investment): társadalmi szempontból felelősségteljes befektetés.

**Stakeholder, érintett:** Egy vállalat érintettje minden csoport, vagy egyén, aki befolyásolhatja egy vállalat célmegvalósítását, vagy befolyásolva van általa.

**Tőke megfelelés:** 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, egy bankra ekkor mondhatjuk, hogy a tőkeellátottság szempontjából biztonságos.

**Üzleti etika:** A üzleti vagy gazdasági tevékenység az ember gazdasági tevékenységének és az erkölcsi jóra való törekvésnek rendszerbe szervezett összeegyeztetése.

# 13. GRI Index

| Indikátor száma  | Indikátor leírása   | Oldalszám      | Megjegyzés   |
|--|---|----------------|--|
| <b>Stratégia és analízis</b>                               |   |                |  |
| 1.1  | A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata a fenntarthatóság fontosságáról a szervezet és stratégiája számára  | 5              |  |
| 1.2  | A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása   | 7; 52–53       |  |
| <b>Szervezeti profil</b>                                   |   |                |  |
| 2.1  | A szervezet neve  | 59             |  |
| 2.2  | Elsődleges márkák, termékek, és/vagy szolgáltatások   | 10; 20; 21; 22 |  |
| 2.3  | A szervezet működési szerkezete, főbb részlegek   | 8–9; 19        |  |
| 2.4  | A szervezet központjának helyszíne  | 59             |  |
| 2.5  | A vállalat működésének helyszínei   | 8–9            |  |
| 2.6  | A tulajdon természete és jogi formája   | 3              |  |
| 2.7  | A kiszolgált piacok, ágazati és területi megoszlásban   | 8–9, 20–23     |  |
| 2.8  | A jelentést tevő szervezet mérete   | 2, 28          |  |
| 2.9  | A szervezetben bekövetkezett változások a jelentéstétel időszakában   | 2, 8–9         |  |
| 2.10   | A jelentéstételi időszakban kapott kitüntetések és díjak  | 11             |  |
| <b>A jelentés paraméterei</b>                              |   |                |  |
| 3.1  | A jelentéstételi időszak meghatározása  | 3              |  |
| 3.2  | A legutóbbi jelentés dátuma   | –              | Nincs ilyen  |
| 3.3  | A jelentéstételi ciklus meghatározása   | 3              |  |
| 3.4  | Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel kapcsolatban  | 59             |  |
| 3.5  | A jelentés tartalmának meghatározásának folyamata   | 3              |  |
| 3.6  | A jelentés határa   | 4              |  |
| 3.7  | A kiterjedési körrel és határokkal kapcsolatos korlátozások   | –              | Nincs ilyen korlátozás, de folyamatosan bővítjük a jelentésbe foglalandó információk körét |
| 3.8  | Azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek kiválasztása, amelyek teljesítményének bemutatását a jelentés lefedi, és amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeli, és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlítását | 4              |  |
| 3.9  | Az adatmérési technikák és számítások alapjainak bemutatása, beleértve azokat a feltételezéseket és technikai megfontolásokat is, amelyeket a becsléshez, valamint az indikátorok és a jelentésben található egyéb információk összeállításakor alkalmaztak.  | 4              | Illetve a vonatkozó részeknél  |
| 3.10   | A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoka   | –              | Nem értelmezhető   |
| 3.11   | Az előző jelentéstételi időszakhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások   | –              | Nem értelmezhető   |
| 3.12   | Táblázat, amely mutatja, hogy a standard adatközlése elemei a jelentésben hol található meg   | 56–58          |  |
| 3.13   | Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban.  | 4              |  |
| <b>Irányítás, kötelezettségvállalás és kötelezettségek</b> |   |                |  |
| 4.1  | A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása  | 15–18          |  |
| 4.2  | Annak feltüntetése, hogy a legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e  | 15             |  |
| 4.3  | Egyszintű igazgatótanácsi szerkezet esetében, a legfelsőbb szintű irányítótestületben résztvevő tagok száma, akik függetlenek és/vagy nem rendelkeznek ügyvezetői joggal  | 15; 17         |  |
| 4.4  | Milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a tulajdonosok és alkalmazottak javaslatot vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára?  | 15; 30; 38–39  | 2006. évi IV. törvény a Gazdasági társaságokról  |
| 4.5  | Kapcsolat a legfelsőbb szintű vezetés díjazása és a szervezet teljesítménye között  | 15             |  |

|      |   |                          |   |
|------|---|--------------------------|---|
| 4.6  | A legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése   | 14                       |   |
| 4.7  | Annak meghatározása, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek milyen képességgel és tapasztalattal kell, hogy rendelkezzenek   | –                        | Nincs ilyen szorosan megkötött kritérium, gazdasági tapasztalat és képesítés szükséges elsősorban |
| 4.8  | Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról, és egyéb alapelveiről, amelyek a gazdasági, környezeti, és társadalmi teljesítmény megítéléséhez fontosak  | 12                       |   |
| 4.9  | Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét s betartását. | 15                       |   |
| 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  | 15                       |   |
| 4.11 | Az elővigyázatosság elvének érvényesítése a szervezeten belül   | 13–14                    | Főtevékenységen belüli elővigyázatosság   |
| 4.12 | A külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti és társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja, vagy támogatója  | –                        | Nincs ilyen   |
| 4.13 | Tagság egyesületekben és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben  | 31                       |   |
| 4.14 | Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet párbeszédet folytat   | 3                        |   |
| 4.15 | Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat  | 3                        |   |
| 4.16 | Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása, azzal együtt, hogy mely érintett csoporttal milyen gyakran folytat párbeszédet a szervezet   | 30; 31; 32–34; 39; 42–43 |   |
| 4.17 | Kulcsfontosságú témák és kérdések, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint, hogy ezekre hogyan reagált a szervezet, beleértve, hogy a jelentésben hogyan jelennek meg a témák  | 30; 31; 32–34; 39; 42–43 |   |

| Gazdasági teljesítmény indikátorok |   |    |
|------------------------------------|---|----|
| Gazdasági teljesítmény             |   |    |
| EC1                                | A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték   | 25 |
| Piaci jelenlét                     |   |    |
| EC5                                | Vízonyszámsor: átlagos helyi kezdő fizetés a helyi minimálbérhez képest   | 37 |
| EC7                                | A helyiek alkalmazására vonatkozó eljárások és a helyiek aránya a felsővezetésben, a szervezet jelentősebb telephelyein | 36 |

| Közvetett gazdasági hatások |  |    |
|-----------------------------|--|----|
| EC8                         | Elsősorban közhasznú céllal megvalósított infrastrukturális befektetések és szolgáltatások fejlesztése és hatása | 23 |

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

| Anyagok |  |    |
|---------|--|----|
| EN1     | A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban      | 48 |
| EN2     | A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok aránya | 48 |

| Energia |   |    |
|---------|---|----|
| EN4     | Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrás szerinti bontásban                                    | 49 |
| EN7     | A közvetett energiafogyasztás csökkentésére irányuló kezdeményezések és az elért energiafogyasztás-csökkentés | 49 |

| Víz |   |    |
|-----|---|----|
| EN8 | Összes vízkivétel források szerinti bontásban | 49 |

| Légnemű és cseppfolyós kibocsátások és hulladékok |  |    |
|---|--|----|
| EN21  | Az összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban      | 49 |
| EN22  | Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási mód szerint | 50 |

| Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmeny indikátorok |  |       |
|--|--|-------|
| Foglalkoztatás   |  |       |
| LA1  | A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés, régiók szerint   | 35–36 |
| LA3  | A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részdíjas alkalmazásban lévőknek | 35    |

|  |  |   |                                |
|--|--|---|--------------------------------|
| Munkavállalók/vezetőség kapcsolata                                   |  |   |                                |
| LA4  | Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya   |   | 38–39                          |
| <b>Munkahelyi egészség és biztonság</b>                              |  |   |                                |
| LA7  | Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma   |   | 41                             |
| <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 |   | 39                             |
| LA12   | Azon alkalmazottak aránya, akik rendszeresen kapnak teljesítményükre vonatkozó kiértékelést, és karrierépítési áttekintést   |   | 40                             |
| <b>Sokféleség és esélyegyenlőség</b>                                 |  |   |                                |
| LA14   | A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint   | – | Nincs különbség                |
| <b>Emberi jogok teljesítmény indikátorok</b>                         |  |   |                                |
| <b>A hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése</b>                    |  |   |                                |
| HR4  | A hátrányos megkülönböztetést alkalmazkodó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések   |   | 12                             |
| HR6  | A gyermekmunka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések  |   | 12                             |
| HR7  | A kényszermunka és kötelező munka kockázata és annak kiküszöbölését célzó intézkedések   |   | 12                             |
| <b>Társadalmi teljesítmény indikátorok</b>                           |  |   |                                |
| <b>Versenyellenes viselkedés</b>                                     |  |   |                                |
| SO7  | Versenyellenes viselkedéssel, tröszt- és monopóliumellenes rendelkezések megszegésével kapcsolatos jogi eljárások száma, illetve kimenetele  |   | 26                             |
| <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  |   | 32–34                          |
| <b>A jogszabályoknak való megfelelés</b>                             |  |   |                                |
| PR9  | Jelentősebb bírsággal büntetett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos be nem tartásának mértéke, azaz a büntetések pénzben kifejezett összege                                    |   | 26                             |
| <b>Szektoriális kiegészítő indikátorok – társadalmi teljesítmény</b> |  |   |                                |
| CSR2   | CSR szervezet  |   | 18–19                          |
| CSR6   | Párbeszéd az érintettekkel (kapcsolat a 4.16-os ponttal)   |   | 30; 31;<br>32–34; 39;<br>42–43 |
| SOC1   | Jótékonyági hozzájárulások   |   | 47                             |
| RB1  | Retail Banking politika (társadalmilag fontos kérdések, termékek)  |   | 21                             |

Megjegyzés: A teljesítményindikátorok száma a vonatkozó szövegrészletnél megtalálható.

**Társaságunk telephelye:**

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

**Visszajelzést várunk!**

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



Kiadó: OTP Bank Nyrt.

Felelős kiadó: Marketing Igazgatóság, Balogh Gabriella

Felelős szerkesztő: Mester Andrea

A kiadvány elkészítésében közreműködött: RTG Vállalati Felelősség Tanácsadó Kft.

Fotó: MTI Fotó

A kiadványt tervezte és előkészítette: Café Design

Nyomda, kötészet: Artemis Kft.

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