



# Raport de sustenabilitate 2022

# Cuprins

<b>Despre raport</b>	<b>4</b>
<b>Mesajul directorului general</b>	<b>6</b>
<b>OTP Bank România</b>	<b>7</b>
<b>1. Abordarea privind sustenabilitatea</b>	<b>10</b>
1.1 Asocierea cu obiectivele de dezvoltare durabilă ale ONU	11
1.2 Analiza de materialitate	13
<b>2. ESG - direcții strategice</b>	<b>16</b>
<b>3. Guvernanță ESG, responsabilități</b>	<b>19</b>
<b>4. Implicațiile de mediu și sociale ale serviciilor financiare</b>	<b>24</b>
4.1 Cadrul pentru finanțare sustenabilă	26
4.2 Produse verzi	27
4.3 Investiții	31
4.4 Managementul riscurilor ESG	32
4.5 Produse cu beneficii sociale	35
4.6 Componentele portofoliului pe sectoare	39
<b>5. Bunăstare financiară, servicii responsabile pentru clienți</b>	<b>41</b>
5.1 Comunicare și vânzare responsabilă	42
5.2 Protejarea debitorilor	47
5.3 Satisfacția clienților	47
5.4 Accesibilitatea serviciilor financiare	48
5.5 Servicii accesibile pentru clienți	49

# Cuprins

<b>6.</b>	<b>Conduită etică în afaceri</b>	<b>50</b>
6.1.	Conformarea și respectarea legilor și reglementărilor	51
6.2.	Managementul reclamațiilor	57
6.3.	Asistență financiară	59
6.4.	Operațiuni securizate	60
6.5.	Prevenirea spălării banilor	63
6.6.	Plata impozitelor	64
<b>7.</b>	<b>Angajator responsabil</b>	<b>65</b>
7.1.	Ocuparea forței de muncă	67
7.2.	Implicarea angajaților, măsurarea satisfacției	72
7.3.	Oportunități de carieră	74
7.4.	Remunerare, recompensarea angajaților	74
7.5.	Formare și educație	75
7.6.	Un mediu de muncă sănătos și sigur	76
<b>8.</b>	<b>Comunitatea locală</b>	<b>79</b>
8.1.	Activități pentru îmbunătățirea alfabetizării financiare	80
8.2.	Comunitatea locală	81
<b>9.</b>	<b>Politica de mediu și măsuri de protecția mediului</b>	<b>85</b>
<b>10.</b>	<b>Anexe</b>	<b>91</b>
	ANEXA LA RAPORTUL DE SUSTENABILITATE	92
	INDICE DE CONȚINUT PENTRU GRI (Inițiativa Globală de Raportare)	96

# Despre raport



## Despre raport

Acesta este Raportul de Sustenabilitate al OTP Bank privind sustenabilitatea pentru activitatea din anul 2022.

**GRI 2-2, 2-3<sup>1</sup>** Raportul prezintă date privind sustenabilitatea, care sunt relevante pentru operațiunile OTP România și sunt pregătite în conformitate cu standardele GRI Basis 2021. Evaluările semnificației și descrierea diferitelor politici sunt făcute la nivelul OTP Group și sunt aplicabile în totalitate OTP România.

În prezentul document, OTP Group (OTPH) se referă la grupul bancar maghiar prezent în 15 țări și care cuprinde diferite entități, printre care OTP Bank România și filialele sale.

OTP România se referă la OTP Bank România SA (denumită individual și OTP Bank sau OBR) și la filialele sale OTP Consulting, OTP Leasing IFN, OTP Advisors, OTP Factoring, OTP Asset Management și Fundația OTP Bank România.

**Perioada de raportare:** anul calendaristic 2022; Orizontul temporal al datelor prezentate: 2022 și trei-patru ani înainte, în măsura în care este posibil.

**Ciclul de raportare:** anual, începând din 2008 (cu excepția anului 2017).

**Standarde de raportare:** GRI Basis 2021 - Inițiativa Globală de Raportare, care este cel mai recunoscut și mai aplicat cadru de raportare în materie de sustenabilitate la nivel internațional.

## Criteriile aplicate în definirea conținutului raportului:

Informații relevante pentru a evidenția contribuția noastră la obiectivele de dezvoltare durabilă ale ONU.

Aspecte considerate ca fiind semnificative conform analizei de materialitate efectuată la nivelul OTP Group pe baza datelor din sondajul cu părțile interesate și a feedbackului părților interesate, conform principiilor ONU de responsabilitate în serviciile bancare (UN PRB).

Principalele teme legate de sustenabilitate, identificate în sondajul aplicat părților interesate (în ordinea importanței):

- Finanțarea verde (și impactul asupra mediului)



<sup>1</sup> Simbolurile și conținutul indicatorilor GRI 2-1, ST1, TCFD I, FN-CB-240a.4 etc. se găsesc în @indicele conținutului GRI.

- Asigurarea operabilității economiei
- Digitalizarea
- Dezvoltarea alfabetizării financiare
- Egalitatea de gen
- Protecția mediului în operațiuni
- Sensibilizarea pe teme privind protecția mediului
- Donații
- Conformare

Alte teme importante:

- Protecția consumatorilor și responsabilitatea privind produsele
- Accesul la fonduri al persoanelor defavorizate
- Protejarea datelor personale
- Accesul și aplicarea serviciilor financiare de către persoanele cu dizabilități
- Aspecte de sustenabilitate în achiziții

Părțile interesate au acordat de această dată o importanță mai mare impactului pe care îl are finanțarea asupra mediului, în comparație cu sondajele și feedbackul anterior.

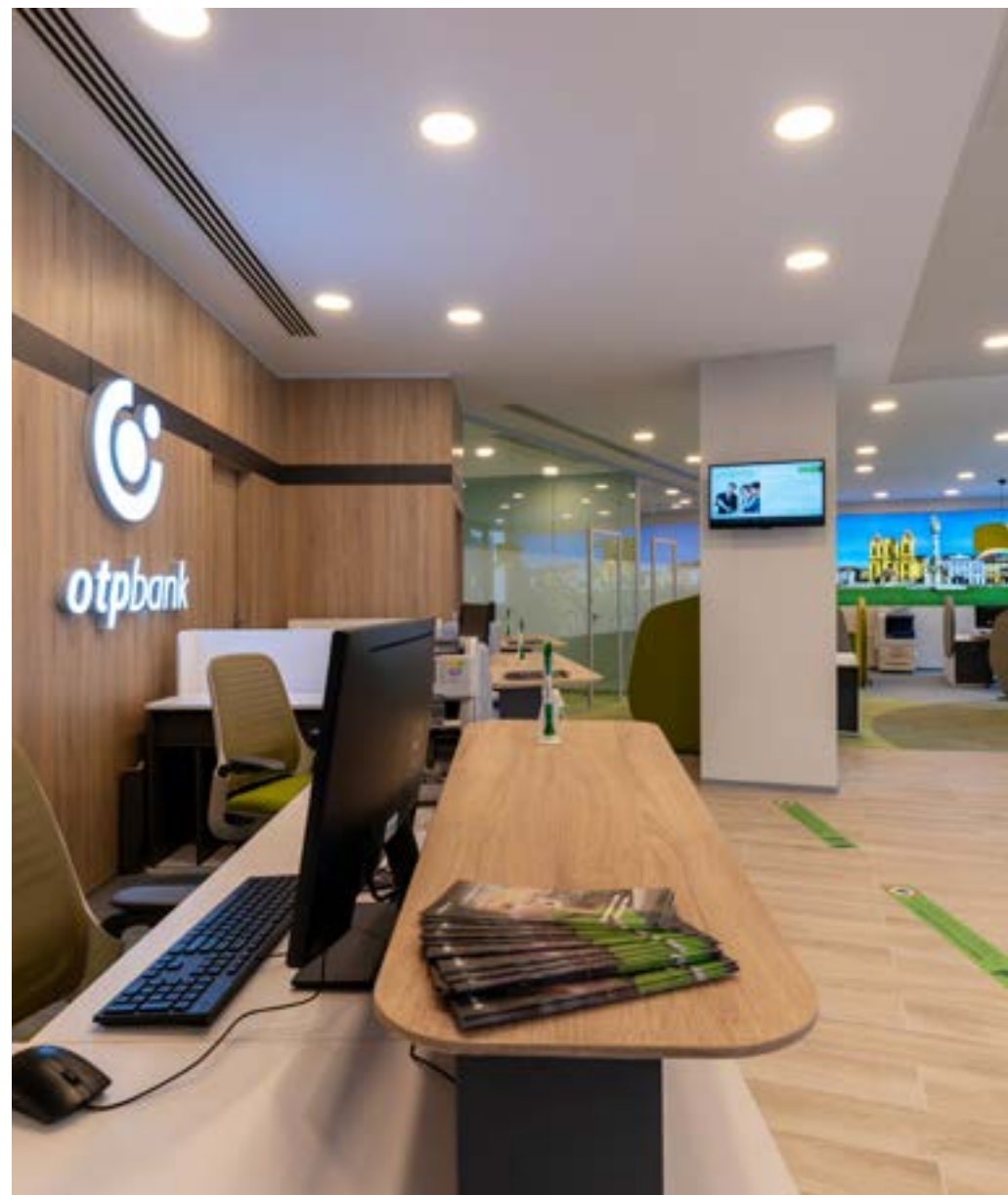
### Limitele raportului

**GRI 305-1, 305-2:** Abordarea de consolidare este aplicată în ceea ce privește tema emisiilor de GES (gaze cu efect de seră), controlul operațional, politicile generale. Atunci când sunt prezentate informații și practici necuantificabile, precizăm companiile la care se referă acestea.

Capitolele din raportul nostru sunt ordonate după principalele noastre părți interesate: clienți, angajați, mediu și comunități. O perspectivă cuprinzătoare asupra operațiunilor OTP Bank România este facilitată și de rapoartele noastre disponibile pe websiteul companiei:

[Rapoarte OTP Bank | OTP Bank.](#)

Pentru alte informații puteți consulta și Raportul anual integrat al OTP Group pe anul 2022 [OTP Group - Rapoarte privind sustenabilitatea](#)



GRI 2-22

## Mesajul directorului general

Stimați parteneri, clienți și membri ai echipei OTP România, într-o lume în care aspectele sociale și de mediu și guvernanta solidă joacă un rol din ce în ce mai important, avem plăcerea să vă prezentăm raportul nostru anual privind sustenabilitatea.



2022 a fost un an important pentru transformarea sustenabilă a OTP România, deoarece a fost definită strategia locală de ESG, stabilind astfel angajamentele și obiectivele noastre în materie de sustenabilitate. Pentru a ne asigura că planurile noastre sunt implementate în mod eficace și pentru a ne susține activitățile tehnice și profesionale, am format organizația locală de ESG și am definit responsabilități la nivelul tuturor unităților organizaționale.

La OTP Bank România ne dăm seama că practicile sustenabile își au baza într-un angajament față de o guvernanta solidă. Am luat măsuri semnificative pentru a ne

asigura că operațiunile noastre sunt aliniate cu principii de guvernanta robuste: de la supravegherea progresului în materie de ESG de către cele mai înalte organe de conducere, până la aplicarea principiului celor 3 linii de apărare și evoluția politicilor de risc pentru a integra și factorii ESG. Aceste eforturi sunt aliniate cu obiectivele noastre strategice și, în același timp, ele contribuie la un viitor sustenabil al organizației și al comunităților pe care le deservim.

Strategia locală de ESG prezintă obiectivele și direcțiile noastre în diferitele domenii ale activităților băncii. Am integrat prioritățile ESG în strategia de afaceri, cultivând o abordare cuprinzătoare, care integrează

sustenabilitatea în procesele noastre decizionale, la toate nivelurile.

De asemenea, am început să transpunem angajamentele noastre în materie de sustenabilitate în acțiuni tangibile, cu impact pozitiv. De la finanțarea de proiecte sustenabile, cum ar fi construcțiile verzi și inițiativele în domeniul energiei regenerabile, și până la acțiuni de reducere a amprentei noastre de carbon sau de creștere a implicării angajaților sau colaborări valoroase cu asociații locale în programe de curățarea mediului și de educație, eforturile noastre sunt ghidate de principiile responsabilității, asumării răspunderii și transparenței.

Continuându-ne drumul către sustenabilitate, suntem fermi în angajamentul nostru de a ne asigura că fiecare decizie pe care o luăm este aliniată cu cele mai înalte standarde de conduită etică și de management responsabil.

Vă mulțumim că ne sunteți alături în această călătorie. Împreună putem să determinăm schimbări pozitive, să avem un impact de durată și să contribuim la un viitor mai sustenabil.

Cu stimă,  
Gyula Fatér  
Director General, OTP Bank România

Stabilitate

Profitabilitate

Creștere

Inovație

# OTP Bank România



OTP Bank România este subsidiară OTP Group, principalul grup de servicii bancare universale din Europa Centrală și de Est, care oferă soluții financiare complete pentru clienți din segmentele de retail și corporativ.

OTP a intrat pe piața financiar-bancară din România acum 18 ani, prin achiziționarea a 99,99% din RoBank, care ulterior a devenit OTP BANK România, care a integrat Millenium Bank în 2015 și a continuat cu o strategie de creștere organică, ajungând unul dintre primii 10 actori de pe piața de servicii bancare din România.

Crezând în oameni și în visurile lor, OTP Bank România s-a dezvoltat ca bancă universală care oferă soluții financiare complete pentru persoane fizice și companii, clienți retail și servicii bancare private, microîntreprinderi și firme mici, medii și mari, municipalități.

Produsele și serviciile băncii sunt oferite

#### OTP Bank România

Număr de sucursale **97**

Orașe **87**

ATM-uri **154**

Clasament conform activelor **9<sup>th</sup>**

Număr de angajați **peste 1.850**

Număr de clienți **317.000**

prin rețeaua de sucursale, agenți și alți parteneri contractuali și prin canalele digitale care se dezvoltă constant, acoperind întreaga gamă de instrumente de cont curent și plăți, depozite și economii, împrumuturi ipotecare, credite de consum, împrumuturi pentru capital de lucru și împrumuturi de investiții.

În România, componența OTP Group este reprezentată de: OTP Bank România, OTP Consulting, OTP Leasing, OTP Asset Management, OTP Factoring, OTP Advisors și Fundația OTP Bank România.

Strategia corporativă a OTP România este să își continue dezvoltarea locală, cu un echilibru între creștere și profitabilitate și să se concentreze pe rețeaua națională, pe optimizarea sferei digitale de servicii și pe investiții consecvente în echipă și o transformare sustenabilă.

Din 2019, OTP Bank trece printr-un amplu proces de transformare, cu scopul de a crește semnificativ pe segmentele de business și de a crea o experiență mai bună pentru clienți. Cu o echipă care crește constant și adoptă schimbarea, valorificându-și potențialul, OTP Bank România construiește o cultură de încredere la toate nivelurile organizației. În 2022, un an cu multe provocări din punct de vedere al contextului geopolitic și cu un mediu de creștere rapidă a ratei dobânzilor, OTP Bank România a trecut în strategia de transformare Apollo la etapa consolidării operațiunilor locale și la un model de

creștere orientat pe mai mulți piloni. Păstrând orientarea pe client ca element principal pentru strategia pe termen lung, printre prioritățile pentru 2022 s-au numărat creșterea numărului de clienți, a cotei de piață, a profitabilității și a bunăstării angajaților, concentrându-se pe creșterea capacităților de autofinanțare prin atragerea de noi depozite. În 2022, OTP Bank România și-a definit Strategia de guvernare ESG, ținând seama de direcțiile strategice ale OTP Group în materie de ESG, de recomandările normative, de

așteptările BNR, de oportunitățile și provocările din piață.

#### Rezultatele de la sfârșitul anului 2022

au inclus o creștere cu 23% a veniturilor totale, o creștere cu 76% a profitului de operare, în timp ce Banca a reușit să mărească satisfacția clienților - exprimată printr-un scor mai mare al indicelui TRI\*M, în special în ceea ce privește clienții IMM, OTP fiind nominalizată ca și câștigător general la concursul European Customer Centricity 2022.

Tabelul 1

	31/12/2021				31/12/2022			
OTP Bank România	Filiale	ATM	POS	Angajați (la închidere) *	Filiale	ATM	POS	Angajați (la închidere) *
	97	148	7.843	1,861	97	154	8.325	1.868

\*Definiția numărului de angajați: angajați activi cu normă întreagă la închidere. Angajatul este considerat a fi angajat cu normă întreagă atunci când condițiile sale de angajare privind programul de lucru sunt conforme cu angajarea cu normă întreagă conform definiției din Codul Muncii. Angajații cu normă parțială sunt luați în calcul proporțional cu numărul de ore din norma întreagă în vigoare în țara entității raportoare.





Table 2.

GRI 2 <sup>2</sup> -6 Sumar de date ESG ale OTP Bank România (2022)	
Procentul de femei în Consiliul de Supraveghere	44,44%
Procentul de femei în Consiliul Director	40,00%
Procentul de femei în poziții de conducere (superioară și medie)	47,92%
Suma donațiilor/sponsorizărilor	2.544.000 RON
Număr de clienți - Total	317.738
Număr de clienți retail	316.234
Număr de clienți corporate	1.504
Clienți tineri	44.293
Total active	19.877.661.000 RON
Filiale și birouri accesibile clienților	97
ATM-uri	154
POS-uri instalate	8325
Indicele de satisfacție a clientului (TRI <sup>3</sup> M) <sup>3</sup>	58
Număr de participanți la cursurile de educație financiară ale Fundației OTP Bank	1000
Număr de angajați (activi 31.12)	1868
Procentul de femei	71,5%
Raportul între câștigurile femeilor și ale bărbaților (în aceeași categorie de muncă)	90,3%
Fluctuație personal	19,6%
Training și formare	6.244.237 RON
Număr mediu de ore de formare pe angajat	34
Satisfacția angajaților (scor de implicare)	79
Consum de energie (electricitate și căldură, GJ)	30.193
Consum de energie pe angajat (GJ)	16,16
Emisii totale anuale de CO2 (Domeniu de aplicare 1+2, t CO2)	2661
Emisii de CO2 pe angajat (t CO2) -pe baza pieței	1,42
Emisii CO2 (Domeniu de aplicare 1+2, t CO2) -compensate	-
Consum total de hârtie (tone)	70,75

<sup>2</sup>Date consolidate pentru bancă și filiale.

<sup>3</sup>Index care arată puterea relației dintre bancă și clienții săi. Pe o scară de la -66 la 134 de puncte, date la nivel național.

## Indicatori de performanță nefinanciară

**Audit intern:** 51 audituri încheiate, 313 recomandări, toate acceptate de managerii responsabili, 459 de măsuri de implementare formulate de unitățile auditate.

**Recomandări ale Băncii Naționale a României (BNR):** 29 de măsuri de remediere a deficiențelor înregistrate în Raportul de supraveghere nr. VI/3/10014/01.07.2022, care s-a referit la activitatea băncii în anul 2021. Toate aceste măsuri au fost implementate de OBR în 2022.

**Investigații de securitate ale băncii, rapoarte:** am depus plângeri penale pentru un total de 42 de cazuri, iar în 15 cazuri am depus rapoarte de investigații.

**Conformitate:** 24 de investigații închise privind protecția consumatorului.

**Rapoarte oficiale privind suspiciuni de spălare de bani:** în perioada relevantă, am notificat / am depus rapoarte oficiale privind suspiciunea de spălare de bani în 938 de cazuri. Suma totală inclusă în rapoarte: 34.036.452,49 EUR.

**Prevenirea fraudelor:** Valoarea pierderilor împiedicate din infracțiunile descoperite a fost de aprox. 860 000 EUR, iar pierderile realizate anul trecut s-au ridicat la aprox. 260 000 EUR. Majoritatea pierderilor au fost în

domeniul abuzului de credite personale.

Numărul de **abuzuri de phishing** săvârșite pe interfața de internet banking în detrimentul clienților a crescut în 2022 în comparație cu anul precedent. Făptuitorii se bazează pe deficitul de educație în domeniul IT, lipsa de experiență și neglijența clienților. A existat o creștere a pierderilor la clienți, în jur de 253 000 EUR.

În comparație cu 2021 se observă o creștere a numărului de **abuzuri cu carduri**, însă valoarea tranzacțiilor frauduloase reușite a scăzut. În 2022, valoarea tranzacțiilor reușite de abuzuri de carduri a fost de aproximativ 120 000 EUR, față de 135 000 EUR în 2021.

Suma totală aferentă tranzacțiilor frauduloase (reușite și nereușite) înregistrată pe cardurile emise de OBR a scăzut de la echivalentul a 564 000 EUR în 2021 la aproape de echivalentul a 500 000 EUR în 2022.

În ciuda tendinței negative, în cazul OTP Bank România, **raportul dintre tranzacții neautorizate cu cardul și rulaj** total a rămas mai mic decât media europeană publicată de MasterCard (cifrele aferente anului trecut: OTP Bank România 0,0099%, media europeană 0,0427%).

Probleme de etică: 2 rapoarte de etică, cu stabilirea unei abateri etice în 0 cazuri.

# 1. Abordarea privind sustenabilitatea



## 1.1 Asocierea cu obiectivele de dezvoltare durabilă ale ONU

Cele 17 obiective de dezvoltare durabilă (ODD) formulate de ONU stabilesc o măsură nouă și universală pentru dezvoltare până în 2030, luând o poziție în ceea ce privește eliminarea sărăciei, lupta împotriva schimbărilor climatice și a inegalităților. OTP Group este angajat să faciliteze îndeplinirea ODD.

Grupul OTP Bank poate și dorește să contribuie la următoarele obiective: 4. Educație de calitate, 7. Energie accesibilă și curată, 8. Condiții decente de muncă și creștere economică, 9. Industrie, inovare și infrastructură, 13. Acțiune împotriva schimbărilor climatice. Obiectivele strategiei în domeniul ESG sunt și ele asociate cu acestea:

Fig. 1



GRI 3-3 Obiectivele de dezvoltare durabilă și indicatorii aferenți sunt influențați de activitățile OTP Group și OTP România după cum se prezintă mai jos:

### Stabilitate

ST4: 3-3



**Impact:** OTP Bank România și filialele sale sunt participanți importanți în toate regiunile pieței românești și prin operațiunile și rezultatele lor au un impact semnificativ asupra economiei și a sistemelor financiare ale regiunilor respective și asupra creșterii nivelului de trai.

**Contribuție:** Stabilitatea este una dintre cele mai importante valori ale OTP Group și ale OTP Bank România, nu precupețim niciun efort pentru a o asigura. Fundamentul solid este demonstrat, de raportul CET 1 și raportul de lichidități, ridicat în mod tradițional, de managementul prudent al riscurilor și de raportul scăzut de credite neperformante.

### Plata impozitelor

GRI 207: 3-3, 207-1



**Impact:** Prin plata impozitelor, OTP Bank România contribuie semnificativ la asigurarea serviciilor comunitare și la managementul inegalităților sociale și, prin aceasta, la stabilitatea socioeconomică.

**Contribuție:** OTP Bank România este un contribuabil important, dedicat unui nivel maxim de conformare cu legile și reglementările chiar și în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor sale fiscale.

### Împrumuturi, investiții

ST1, ST5, ST6, ST10:3-3



**Impact:** Prin plasarea responsabilă a fondurilor, OTP Group și OTP România permite achiziții, consum și implementarea investițiilor. Ca urmare, avem un impact nu doar asupra clienților, ci indirect și asupra creșterii economice, asupra nivelului de trai al oamenilor și asupra nevoilor de bază ale acestora, cum ar fi locuințele și utilizarea resurselor naturale.

**Contribuție:** Sistemul de punctare asigură împrumuturi prudente, o cerință crucială pentru protejarea fondurilor deținătorilor de depozite și prevenirea

îndatorării excesive. Suntem dedicați promovării bunăstării financiare a clienților noștri și le oferim produse aliate cu nevoile și posibilitățile lor reale. Un alt lucru foarte important pentru OTP România este să permită mecanismele cu implicarea instituțiilor publice și internaționale, în multe cazuri depășindu-și cota de piață. Contribuim la tranziția economică sustenabilă din punct de vedere al mediului, prin managementul riscului de sustenabilitate și oferind finanțare pentru investiții sustenabile.

## Acces la servicii financiare

### ST9: 3-3



**Impact:** Utilizarea serviciilor noastre este supusă unor condiții stricte - lucru important atât pentru stabilitatea OTP Group, cât și pentru interesele clienților noștri. Totuși, pentru a asigura șanse egale și a promova principiile solidarității sociale, este crucial ca serviciile băncii să fie accesibile, ca persoanele dezavantajate să aibă acces și ele la funcțiile de bază necesare pentru a își gestiona finanțele și să aibă acces la fonduri, în măsura în care este posibil.

**Contribuție:** OTP România are o rețea amplă de sucursale, ATM-uri și POS-uri și oferă acces pentru o clientelă în creștere constantă prin intermediul serviciilor digitale. Ca organizație care promovează finanțarea incluzivă, avem îndrumări explicite privind respectarea valorilor privind egalitatea de șanse și solidaritatea socială. Pentru a ajunge în mod egal la oameni, serviciile noastre bancare sunt disponibile tuturor, în special celor care locuiesc în comunități defavorizate sau care se confruntă cu dificultăți financiare.

## Dezvoltarea alfabetizării financiare



**Impact:** Produsele și serviciile financiare pot fi extrem de complexe - alfabetizarea financiară este indispensabilă pentru a putea înțelege aceste produse și servicii, pentru a lua decizii financiare responsabile și bune și pentru îndeplinirea obiectivelor. Dobândirea acestor cunoștințe este mai dificilă pentru cei care aparțin unor grupuri vulnerabile, deși pentru ei acest lucru este și mai important, pentru a își putea crea un context financiar stabil.

**Contribuție:** Întotdeauna căutăm să ne asigurăm că avem o comunicare clară și directă. Clienții au la dispoziție clipuri video educative și calculatoare, care să îi ajute să înțeleagă mai bine serviciile financiare și cum funcționează acestea; de asemenea, acestea îi ajută și să își gestioneze veniturile și cheltuielile. Fundația OTP Bank România oferă cursuri gratuite în domeniul finanțelor și economiei, inclusiv un podcast radio care ajută sute de studenți și de adulți în fiecare an să își lărgască baza de cunoștințe.

## Ocuparea forței de muncă

### GRI 401, 404, 405, ST3: 3-3



**Impact:** OTP Bank este angajator major în România, atât direct, cât și prin partenerii săi intermediari și prin lanțul său de aprovizionare.

**Contribuție:** OTP Bank România este dedicată oferirii unei ocupări responsabile a forței de muncă, oferirii de șanse egale,

oferirii șansei de dezvoltare personală și de echilibru între viața personală și viața profesională; compania asigură un venit echitabil, proporțional cu performanța și suficient pentru a finanța un nivel de trai decent. Ne așteptăm ca și partenerii noștri de afaceri să se conformeze cu cerințele prevăzute în Codul de etică.

## Mediu

### ST5, ST6, ST7, ST8, GRI 305: 3-3



**Impact:** Proiectele de capital și operațiunile implementate cu finanțare și cu investiții de la noi au un impact semnificativ asupra utilizării resurselor naturale și pot facilita reușita eforturilor de atenuare și adaptare la schimbările climatice. Cerințele privind resursele aferente operațiunilor OTP Bank România au și ele un impact asupra mediului.

**Contribuție:** OTP Bank România, ca membră a OTP Group, este dedicată finanțării verzi. De asemenea, grupul bancar joacă un rol dominant în implementarea inițiativelor instituțiilor statului și ale instituțiilor internaționale. Obiectivul nostru este să reducem impactul operațiunilor noastre asupra mediului.

## Communities



**Impact:** OTP Bank România este o parte organică a societății și a comunităților locale.

**Contribuție:** Conform valorilor noastre, avem un rol activ în progresul comunităților locale și în sprijinirea persoanelor defavorizate.

## 1.2 Analiza de materialitate

**GRI 3-1 Analiza de materialitate este un element fundamental și care îndrumă activitățile noastre de promovare a dezvoltării sustenabile și rapoartele noastre de sustenabilitate. Semnificația se poate defini în mai multe moduri.**

Analiza semnificației se bazează pe cerințele și îndrumările din standardele de GRI. Principiul său de bază este că temele semnificative sunt cele care reprezintă impactul cel mai important al organizației asupra economiei, asupra mediului și asupra oamenilor, inclusiv asupra drepturilor omului (semnificația impactului).

Conform abordării Indicelui global de sustenabilitate Dow Jones, sunt semnificativi factorii de sustenabilitate care au sau care ar putea avea în viitor un impact semnificativ asupra valorii / factorilor de valoare ai companiei, asupra poziției sale competitive, inclusiv în ceea ce privește generarea pe termen lung de valoare pentru acționari și performanța afacerii (semnificație financiară)<sup>5</sup>.

Directiva privind raportarea sustenabilității corporative a Uniunii (CSRD) va impune companiilor care raportează să respecte principiul „dublei semnificații”. Astfel, în analiza OTP Group a fost aplicată fiecare dimensiune (de impact și financiară), cu prioritizarea cerințelor din GRI.

Ariile de impact potențial semnificative:

- sondajul aplicat părților interesate,
- alt feedback disponibil de la părțile

interesate (chestionar de satisfacție a clienților, chestionar de implicare a angajaților)

- teme din standardele GRI
- temele referitoare la scorurile ESG
- identificare pe baza temelor din instrumentele de analiză a impactului aferente principiului responsabilității bancare al ONU

GRI 207-3 **Sondajul aplicat părților interesate** a fost efectuat de OTP Group și a implicat autorități și organisme publice, asociații profesionale și reprezentanți ai organizațiilor societății civile și ai organizațiilor științifice cu experiență în diferite segmente ale sustenabilității, cu o viziune cuprinzătoare și informații adecvate privind activitățile OTP Group, experți în domeniul sustenabilității, reprezentanți ai presei, reprezentantul sindicatului OTP Bank și reprezentanți ai partenerilor de vânzări.

Au avut loc interviuri în profunzime cu grupuri de părți interesate, dar și individual cu diferite părți interesate; interviurile au fost aplicate de un consultant profesionist, fără implicarea reprezentanților grupului bancar, pentru a încuraja exprimarea unor opinii sincere. Părțile interesate au identificat teme de sustenabilitate considerate semnificative în raport cu grupul bancar.

Conform respondenților, a fi un participant major în piață implică o mare responsabilitate, iar ei așteaptă de la OTP Bank să fie un exemplu și

să ofere îndrumare în legătură cu sustenabilitatea.

Principalele teme legate de sustenabilitate, identificate în sondajul aplicat părților interesate (în ordinea importanței):

- Finanțarea verde (și impactul asupra mediului)
- Asigurarea operabilității economiei

- Digitalizarea
- Dezvoltarea alfabetizării financiare
- Egalitatea de gen
- Protecția mediului în operațiuni
- Sensibilizarea pe teme privind protecția mediului
- Donații
- Conformare



<sup>5</sup> Semnificația financiară este definită în diferite moduri, care sunt esențialmente identice ca și conținut; indicele global de sustenabilitate Dow Jones măsoară performanța întreprinderilor mari în materie de ESG încă din 1999 și oferă cea mai complexă Evaluare a sustenabilității corporative (CSA), în fiecare an, motiv pentru care definiția folosită de acest indice este considerată autentică.

Alte teme importante:

- Protecția consumatorilor și responsabilitatea privind produsele
- Accesul la fonduri al persoanelor defavorizate
- Protejarea datelor personale
- Accesul și aplicarea serviciilor financiare de către persoanele cu dizabilități
- Aspecte de sustenabilitate în achiziții

Părțile interesate au perceput impactul finanțării asupra mediului ca fiind mai important de această dată decât în sondajele anterioare și în feedbackul primit anterior.

**Lista de domenii de impact** a OTP Group a fost elaborată pe baza feedbackului de la părțile interesate și din alte surse, acestea fiind evaluate în prima rundă pe baza impactului asupra sustenabilității: economie, mediu și societate. Evaluarea s-a bazat pe metrici obiectivi (de ex. numărul de părți interesate, gradul de implicare, indicatori financiar, raporturi) prin estimări specializate, cu implicarea unui consultant extern și a diviziei de ESG a Băncii. S-a stabilit semnul pozitiv sau negativ, precum și gradul (-3 -3 scară de 7) pentru fiecare impact.

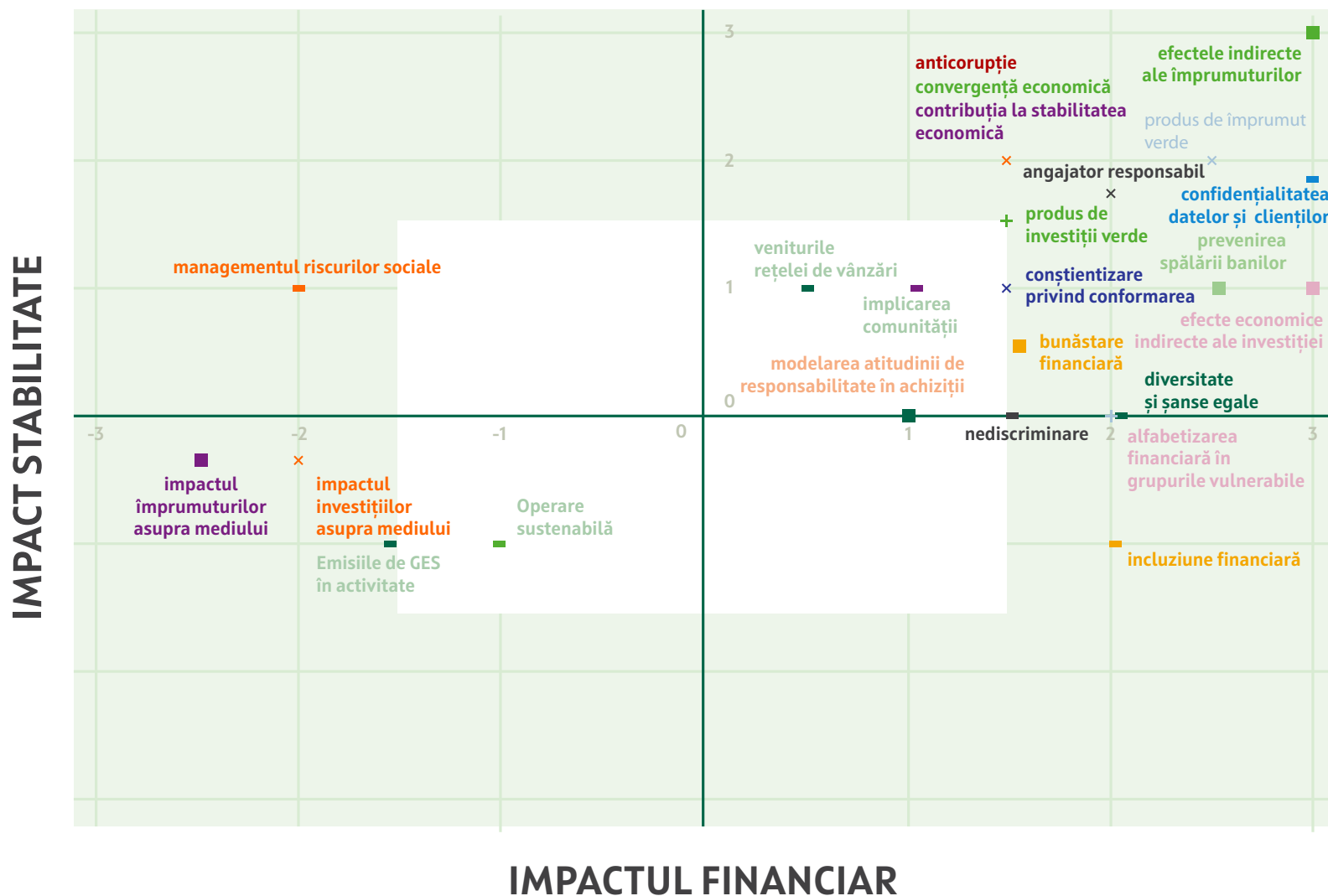
Impactul financiar asupra grupului de arii de impact identificate sub aspectul sustenabilității și relevanța indicatorilor de GRI care afectează diferitele domenii de semnificație au fost determinate cu ajutorul Subcomisiei responsabile cu ESG.

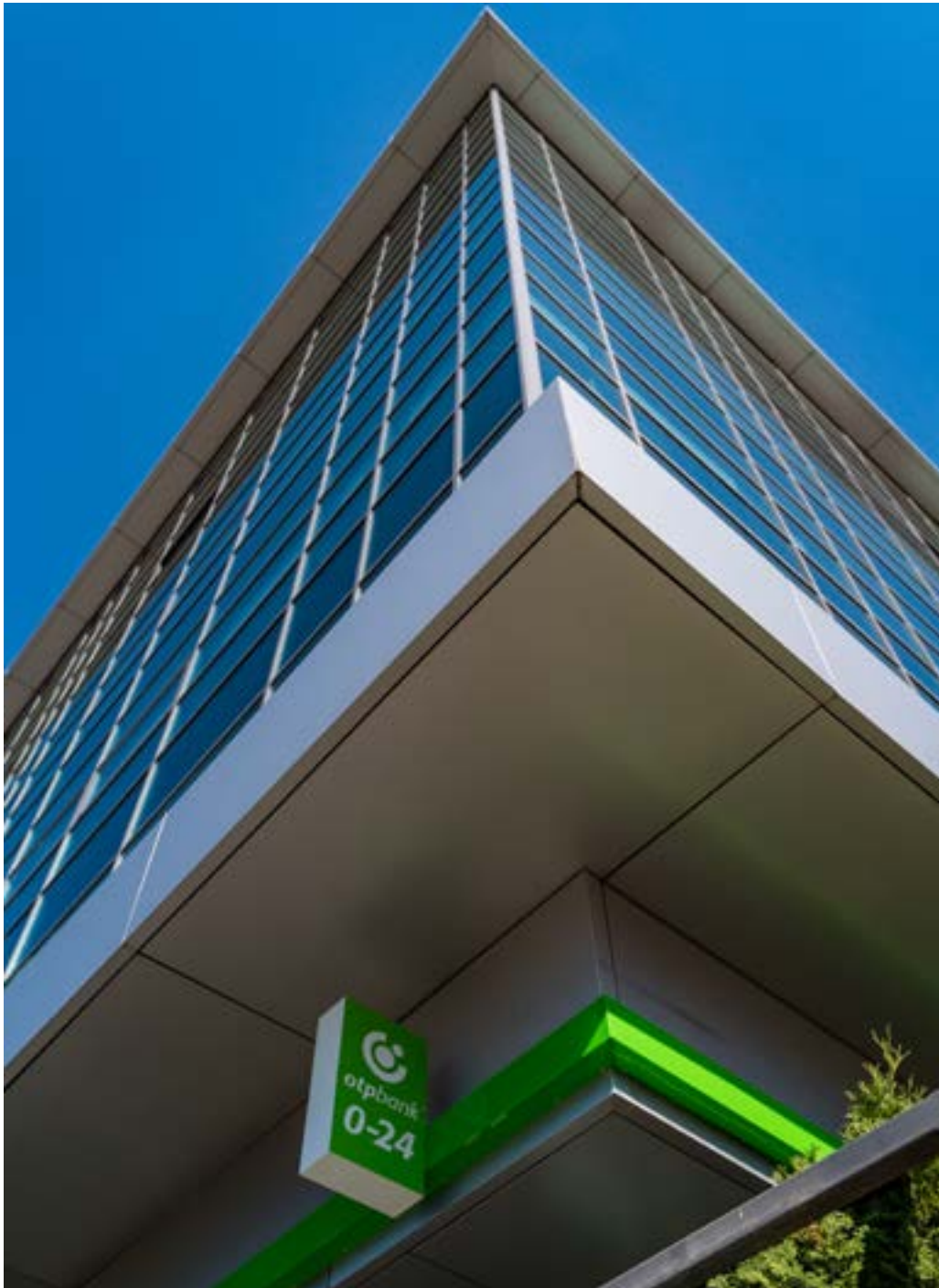
GRI 2-14 Rezultatul analizei de materialitate a fost aprobat de Comisia responsabilă cu ESG.

GRI 3-2 **Temele semnificative privind sustenabilitatea ale OTP Group** sunt cele evidențiate în grafic pe fond portocaliu.

Fig. 2

## MATRICEA DE MATERIALITATE





Temele semnificative din raportul OTP România din anul precedent:

- Conformare socioeconomică
- Relații de muncă/management
- Anticorupție
- Sănătate și protecția muncii
- Performanță economică
- Practici de securitate
- Prevenirea comportamentelor anticoncurență
- Portofoliul de produse (specific sectorului)
- Marketing și etichetare
- Ocuparea forței de muncă
- Confidențialitatea clienților
- Comunități locale
- Prezența pe piață
- Diversitate și șanse egale
- Nediscriminare
- Conformare în materie de protecția mediului
- Politici publice
- Emisii
- Arii de impact economice indirecte
- Energie

### MODELUL DE AFACERI

GRI 2-6 Modelul de afaceri al OTP România este concentrat pe oferirea de servicii financiare de calitate pentru clienți retail, servicii bancare private, pentru microîntreprinderi și firme mici, medii și mari, municipalități, prin rețeaua de sucursale fizice, prin canalele digitale care se dezvoltă constant și prin agenți și alți parteneri contractuali.

La sfârșitul lui 2022, OTP România deservea în jur de 317.000 de clienți.

Scopul OTP România este să își dezvolte în continuare serviciile în era progresului digital și tehnologic continuu, pentru ca aceste servicii să fie accesibile pentru cea mai largă gamă de clienți, într-un mod

simplic, ușor și în siguranță.

Pe lângă digitalizare, Grupul a pus un accent deosebit și pe sustenabilitate, urmărind să evite impactul negativ asupra mediului și asupra societății și, în același timp, să profite de oportunitățile de afaceri. OTP România Group a jucat un rol activ în dezvoltarea alfabetizării financiare la nivelul gospodăriilor, îmbogățirea culturală, conservarea valorilor de mediu și susținerea șanselor egale.

În ceea ce privește amprenta geografică, OTP România este prezentă în toate regiunile României, fiind accesibilă fizic în 82 de orașe și sate, prin 97 de sucursale și 154 de ATM-uri. Produsele și serviciile online pot fi accesate de oriunde din lume.

OTP România Group oferă servicii bancare complexe și alte servicii financiare, pentru clienți retail și pentru clienți corporativi: în ceea ce privește creanțele, colectarea depozitelor de la clienți și strângerea de bani de pe piața monetară interbancară și din finanțarea în interiorul grupului, iar pe partea de active, OTP Bank oferă împrumuturi ipotecare, credite de consum, împrumuturi de capital de lucru și împrumuturi de investiții pentru companii, dar și împrumuturi pentru municipalități. Investim lichiditățile disponibile în bani și instrumente ale pieței de capital. Mai mult, oferim o gamă largă de servicii de calitate, printre care gestionarea averilor, servicii de investiții (prin OTP Asset Management), servicii de plăți, servicii de trezorerie și alte servicii.

În ceea ce privește mixul de activitate, ponderea volumelor de clienți retail în raport cu clienții corporativi oferă o imagine relativ echilibrată.

## 2. ESG - direcții strategice





OTP Bank România este dedicată să finanțeze o tranziție treptată și echilibrată la o economie sustenabilă cu emisii scăzute de carbon, încurajând în același timp un comportament responsabil și crescându-și impactul pozitiv în societate. Integrăm riscurile sociale și de mediu și considerațiile de natură economică în deciziile noastre de afaceri, în dezvoltarea operațiunilor și a afacerii.

### Viziune

Dorim să fim recunoscuți ca un partener puternic, stabil și profitabil, care

furnizează servicii financiare universale de dimensiune medie, un partener care asigură un management eficient, creștere dinamică, responsabilitate socială solidă și angajament pentru sustenabilitate.

### Misiune

Ne străduim să oferim o gamă completă de servicii financiare de cea mai înaltă calitate, operând într-un mod prudent și transparent și cultivând activ inovarea. Succesul nostru se bazează pe încrederea clienților noștri, construită prin înțelegerea nevoilor lor locale și regionale, pe calitatea

și eficiența tuturor serviciilor furnizate. De asemenea, recunoaștem și motivăm talentele, încrederea și dedicarea.

### Strategia ESG

ST6, 305: 3-3, TCFD II.a,b, IV.c. Strategia OTP Bank România în materie de ESG (Politica de Mediu, Social și Guvernanță) a fost aprobată de Consiliul de Conducere și de Consiliul de Supraveghere în 2022. Aceasta a fost definită ținând seama de direcțiile strategice ESG ale OTP Group, de recomandările normative, de așteptările Băncii Naționale a României, de

oportunitățile și de provocările din piață.

Conform analizei de materialitate efectuată de OTP Group în rândul părților interesate, toți factorii de ESG au reieșit ca fiind relevanți și au fost grupați în 3 piloni strategici de semnificație: furnizor de servicii responsabil, angajator responsabil, actor social responsabil - fiecare abordând mai multe obiective de dezvoltare sustenabilă. Pentru mai multe detalii, consultați [Angajamente de sustenabilitate | OTP Bank](#)



Tabelul 3.

Obiective strategice	KPI pe termen lung ai OTP Group	Rezultate la sfârșitul lui 2022
<p>Furnizor de servicii responsabil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>definirea unui plan pentru produse și soluții verzi care să faciliteze tranziția verde în economie produse și servicii de investiții pentru a facilita investițiile în economia sustenabilă</li> <li>managementul activ al riscurilor asociate cu ESG</li> </ul>	<p>Împrumuturi verzi de 100 mil EUR în total până în 2025</p>	<p>Obiectivul stabilit pentru 2022 a fost atins: strategia a fost definită, factorii ESG au fost integrați în cadrele de risc de creditare, de piață și operațional 69 mil EUR finanțare sustenabilă pentru proiecte românești la 31.12.2022 (170 mil EUR inclusiv împrumuturi sindicalizate cu OTP Bank Ungaria) pentru producția de energie regenerabilă și clădiri eficiente din punct de vedere energetic. <a href="#">OTP Green Bond Allocation Report 2022.pdf (otpgroup.info)</a></p>
<p>Angajator responsabil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>practici de management activ de ESG în guvernanta corporativă</li> <li>consolidarea bunăstării și dezvoltării angajaților, diversității și implicării angajaților</li> </ul>	<p>Creșterea constantă a nivelului de implicare al angajaților, pentru a ajunge la o percentilă globală de 75 la nivelul grupului</p>	<p>Nivelul de implicare al angajaților a fost scor 79 în 2022 - peste media pieței.</p>
<p>Actor social responsabil</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>reducerea solidă a emisiilor din activitățile proprii</li> <li>contribuție semnificativă la obiectivele sociale și la ODD_uri prin produse și servicii responsabile și prin donații</li> </ul>	<p>Neutralitate netă din punct de vedere al emisiilor de carbon pentru Domeniile de aplicare 1 și 2 (sau 3) până la sfârșitul lui 2025, neutralitate totală din punct de vedere al emisiilor de carbon până în 2050, cu ținte intermediare</p> <p>Atingerea a cel puțin 10.000 de beneficiari/an prin diverse programe educaționale pentru copii și adulți.</p> <p>Creștere anuală de 10% a numărului de acțiuni voluntare</p>	<p>Acțiunile de reducere a emisiilor de carbon au fost inițiate</p> <p>Ținta atinsă, inclusiv podcasturi</p> <p>Ținta atinsă &gt;800 de beneficiari atinși (de la 700 în 2021)</p>

Pe lângă oportunitățile de afaceri exprimate de țintele privind portofoliul verde, strategia include și managementul riscurilor relevante, precum și obiective de guvernanta socială și corporativă, fiind definiți indicatori cheie pentru a măsura succesul implementării. Orizontul de timp al strategiei acoperă perioada până în 2025, cu revizuri anuale. OTP Bank România, ca membră a OTP Group, este dedicată protecției mediului, combaterii schimbărilor climatice și impactului acestora și conservării și utilizării cu impact redus a resurselor naturale. Toți membrii OTP Group activează cu respectarea deplină a legislației privind protecția mediului și nu au existat amenzi în 2022.

Impactul de mediu al OTP România este asociat cu furnizarea de servicii financiare și direct din operațiunile proprii.

Ca urmare, strategia abordează preocupările legate de mediu dintr-o perspectivă de dublă semnificație (impact din interior spre exterior și din exterior spre interior) în două domenii principale:

- managementul portofoliului gestionat - vizând integrarea prudentțială a riscului ESG în politicile de creditare, dar și planificarea urmării emisiilor de gaze cu efect de seră ale portofoliului finanțat și exploatarea oportunităților de mediu prin ținte de finanțare verde și stabilirea unei metodologii interne de evaluare a expunerilor verzi. - a se vedea capitolul 4.
- operațiunile proprii - abordarea integrării factorilor ESG în managementul riscului operațional (riscurile potențiale sunt identificate în cadrul autoevaluării anuale pe bază de procese, iar evaluarea riscurilor asociate cu schimbările climatice este inclusă

și în analiza pe bază de scenarii a riscurilor cu probabilitate scăzută, dar cu impact ridicat), dar și planificarea reducerii emisiilor proprii - a se vedea capitolul 9 - cu eforturile concentrate pe îmbunătățirea eficienței energetice, folosirea de energie curată din surse regenerabile, reducerea utilizării de hârtie / plastic și a generării de deșeuri generale.

Din punct de vedere social, suntem conștienți de impactul pe care îl avem asupra vieții angajaților noștri, a clienților noștri și a comunităților pe larg, dar și de importanța critică a satisfacției clientului, a bunăstării angajaților și a angajamentului pentru performanța noastră în afaceri. Se pune accent în special pe:

- măsurarea și creșterea satisfacției clienților și a impactului social al serviciilor și produselor

- noastre - a se vedea capitolele 4 și 5.
- bunăstarea angajaților - În 2022, printre noile măsuri s-au numărat creșterea salariului minim net, creșterea valorii tichetelor de masă, condiții mai bune de asigurări de sănătate și costuri mai mici la serviciile pentru angajați, programe extinse de well-being cum ar fi: bootcamp-uri de conștientizare a corpului, sprijin psihologic gratuit, pe lângă facilitățile deja consacrate de echilibru adecvat între viața profesională și viața personală (muncă în regim hibrid, zile fără întâlniri, cazare gratuită la mare pentru posturi nonmanageriale) și accent intensiv pe comunicare deschisă - a se vedea capitolul 7 pentru detalii.
- interacționarea cu comunitățile - prin programe educaționale cu valoare adăugată, campanii de sensibilizare, sponsorizări și voluntariat - a se vedea capitolul 8.

### 3. Guvernanta ESG, responsabilitati



**GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-17, TCFD I.a,b**

**Guvernanta ESG:** La nivelul OTP Bank România, Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere, în calitate de organe de guvernare supreme, iau decizii strategice cu privire la aspectele de ESG și ghidează periodic progresul în materie de ESG, astfel cum este detaliat în regulamentul lor de funcționare.

Consiliul de Supraveghere stabilește, aprobă și supraveghează implementarea strategiei generale de afaceri a băncii și principalele strategii și politici, în

conformitate cu cadrul legal și normativ aplicabil, ținând seama și de riscurile climatice și de mediu. Consiliul de Supraveghere evaluează și efectele pe termen scurt, mediu și lung ale factorilor ESG și se asigură că acestea sunt integrate clar în responsabilitățile relevante din structura organizațională, atât în liniile de activitate, cât și în funcțiile de control intern.

Consiliul de Conducere discută și evaluează cel puțin anual obiectivele pe termen lung și implementarea strategiei de afaceri și a strategiei de riscuri a băncii, inclusiv pe

cele privind riscurile de ESG și riscurile de mediu și climatice. De asemenea, identifică și evaluează impactul, riscurile și oportunitățile asociate cu schimbările sociale, de mediu și de guvernanta (ESG) și se asigură că există o monitorizare adecvată a riscurilor ESG și a evoluțiilor care afectează în prezent sau care ar putea afecta banca în viitor și realizarea obiectivelor sale în acest context. Implementarea acțiunilor strategice de ESG este realizată de diferite unități organizaționale, conform domeniilor lor de responsabilitate, sub coordonarea Departamentului de Sustenabilitate.

Responsabilitățile în materie de ESG au fost alocate unităților organizaționale relevante și au fost incluse în Regulamentul de Organizare Interioară.

Pentru a asigura implementarea fără probleme, se poate convoca un grup de lucru ad hoc pe teme de ESG, coordonat de Departamentul de Sustenabilitate. Acest grup de lucru este format din membrii Consiliului de Conducere, din directorii și managerii diferitelor unități organizaționale, conform domeniilor de responsabilitate (responsabilii de obiective).

Table 4.

Responsabil obiective ESG	Divizie de business	Administrare riscuri și Financiar	Risc de credit	Logistică și Achiziții	PR și responsabilitate socială corporativă (CSR)	Resurse umane și Training	Conformitate și Juridic
Sarcini și responsabilități	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluarea pieței și a portofoliului</li> <li>Stabilirea țintelor</li> <li>Strategie și dezvoltare de produse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Raportare și cerințe BNR</li> <li>Aliniere cu regulile EBA și ale Grupului cu privire la managementul riscurilor de ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizarea Politicilor de creditare pentru produse noi</li> <li>Proceduri de analiză, administrare și monitorizare credite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Măsurarea amprentei de carbon</li> <li>Ținte de reducere a amprentei de carbon și plan pentru reducere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inițiative de CSR și planuri de comunicare</li> <li>Aderarea la inițiative de voluntariat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceduri de resurse umane și guvernanta</li> <li>Formare</li> <li>Comunicare internă</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Îndrumări privind strategia și politicile</li> <li>Actualizări privind normele aferente</li> </ul>
	Definirea cadrului de finanțare verde: stabilire fluxuri, proceduri, dezvoltări aferente						
	Actualizări regulamente interne și sisteme						
	Principiile celor 3 linii de apărare aplicabile și în domeniile ESG						

Definirea și implementarea strategiei locale în materie de ESG a OTP Bank România este sprijinită și supravegheată de OTP Group. La nivelul OTP Group, Comitetul ESG este un comitet permanent stabilit de Consiliul Director al OTP Group, al cărui președinte este numit de președinte și directorul general dintre membrii Consiliului Director și ai cărui membri sunt directorii adjuncți ai OTP Group și directorii aleși. Sarcinile Comitetului sunt:

- să identifice oportunitățile și riscurile în legătură cu ESG la nivelul Băncii și al Grupului Bancar;
- să formuleze strategia, planurile și politicile de ESG; să răspundă de stabilirea și evaluarea țintelor ESG și a obiectivelor de performanță și
- să sprijine organismele de guvernare ale Băncii în îndeplinirea sarcinilor de ESG.

Comitetul răspunde colectiv de implementarea transformării ESG a Băncii. Comitetul ESG cooperează cu diferitele domenii ale Băncii în procesul de transformare ESG a afacerii și în managementul riscurilor ESG și aspiră să aplice criteriile ESG în dezvoltarea de produse, în stabilirea prețurilor și în planificare, precum și în activitatea de guvernare corporativă.

GRI 2-19 Operarea orientată pe conformare și CSR formează fiecare un procent de cel puțin 5 la sută din țintele stabilite pentru directorul general, directorii adjuncți și directorii executivi. Aceste două elemente includ și îndeplinirea criteriilor de sustenabilitate. Obiectivele legate de sustenabilitate sunt asociate și cu stimulentele pe bază de performanță pe care le primesc directorii generali.

GRI 2-12, 2-16 Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere sunt informate prin

rapoarte periodice (anuale, semestriale) de la diferitele comitete și divizii. Membrii organelor de conducere pot să acceseze documentele tuturor comitetelor și consiliilor și pot să ceară informații de la orice divizie a băncii.

În 2022 nu au existat observații critice din partea părților interesate, însă organele de guvernare primesc informații privind feedbackul de la părțile interesate, inclusiv de la angajați, clienți și acționari:

GRI 2-9 Guvernanța corporativă: În cadrul OTP BANK România S.A., organismul de guvernare este reprezentat, astfel cum prevede Regulamentul nr. 5/2013 al Băncii Naționale a României, ca fiind organismul de guvernare în funcția sa de supraveghere și de Consiliul de Conducere, în calitate de conducere superioară. O parte din membrii organismului de guvernare sunt membri în mai multe organisme. Din punct de vedere al asigurării diversității de gen, în componența organismului de guvernare al OTP Bank România S.A. reprezentarea fiecărui gen era următoarea la sfârșitul anului 2022:

#### Consiliul de conducere



**60% bărbați, 40% femei**

**TOTAL membri: 5**

#### Consiliul de supraveghere



**CONSILIU: 55.6% BĂRBAȚI, 44.4% FEMEI**

**TOTAL membri: 9**

Pentru ca activitatea să se desfășoare în conformitate cu cerințele reglementărilor, organismul de guvernare poate să înființeze comitete permanente, precum și comitete subordonate, pentru a sprijini activitățile curente. Comitetele permanente sunt structuri de pregătire și structuri decizionale, dar și structuri consultative ale Băncii, cu competențe specifice fiecărui domeniu de activitate, detaliate în regulamente de procedură dedicate. Comitetele și Subcomitetele Băncii sunt detaliate în Raportul de transparență al Băncii pe anul 2022. [Rapoarte OTP Bank | OTP Bank](#)

Criteriul principal în selectarea

membrilor comitetelor este expertiza profesională. Stabilirea Comitetului de Audit, al Comitetului de Managementul Riscurilor, al Comitetului de Remunerare și al Comitetului de Numire, definirea structurii și a competențelor acestora aparține Consiliului de Supraveghere. Funcționarea și structura acestor comitete este reglementată prin regulamentele de procedură aferente, aprobate de Consiliul de Supraveghere în subordonarea căruia activează. Competențele celorlalte comitete sunt definite prin decizie a Consiliului de Conducere, care le delegă puterea decizională și către care raportează cu privire la activitățile pe care le desfășoară.



Pentru informații privind structura organizațională și nivelurile de guvernare ale OTP Bank România a se vedea Raportul de transparență și sustenabilitate pentru 2022 Rapoarte OTP Bank | OTP Bank

Tabelul 5.

Domeniu ESG / de sustenabilitate	Responsabilitate, manager	Politică	Referințe
<b>Conformare:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• guvernanță corporativă responsabilă.</li> <li>• nediscriminare</li> </ul>	În ceea ce privește conformarea, guvernanța și responsabilitatea organizațională aparține Consiliului de Conducere și Consiliului de Supraveghere. Responsabil cu conformarea, responsabil cu protecția consumatorilor: Director executiv care conduce Direcția Conformare	<a href="#">Politica de conformitate:</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aprobată de: Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere declară obligația de a respecta legea, directivele și îndrumările autorităților de supraveghere naționale și internaționale, precum și regulamentul intern; Anexele acestuia:</li> </ul>	raportare, monitorizare măsurile evaluarea riscurilor
• protecția consumatorului		Anexa 5 - Responsabilități legate de respectarea legislației privind protecția consumatorului <a href="#">Responsabilități de conformare cu legislația privind protecția consumatorului la OTP Bank România SA - Anexa 5</a>	
• anticorupție (ABC)		<a href="#">Politica anticorupție a OTP Group</a> - Anexa 3	
• cerințe legate de sancțiunile internaționale	Principiile privind cele 3 linii de apărare se aplică și în cazul domeniilor ESG	<a href="#">Politica privind sancțiunile</a> a OTP Group-Anexa 7 <a href="#">Politica OTP Group</a> – Finanțarea industriei de apărare - Anexa 8	
• prelucrarea și protejarea datelor personale	Managerul care răspunde de prelucrarea datelor Băncii și de protejarea datelor personale ale clienților: responsabilul cu protecția datelor (subordonat direct conducerii superioare, nu acceptă instrucțiuni de la nimeni cu privire la descărcarea de îndatoririle sale) și Directorul Executiv cu Conformarea	GRI 418: 3-3 <a href="#">Politica privind protecția datelor</a>	raportarea abaterilor de natură etică, formare
• conduita etică în afaceri, conflictele de interese (inclusiv sistemul de avertizori de integritate)	Comisia de Etică: îndrumare, decident de nivel doi cu privire la rapoartele privind abaterile etice	GRI 2-23 <a href="#">Codul de etică</a> aprobat de: Consiliul Director și Consiliul de Supraveghere	reporting ethical offences, training
• raportare statutară regulată către organismele de supraveghere și alte organisme guvernamentale	Șefii de divizii, DCEO Finanțe și Planificare		
Securitate • securitate generală, securitate cibernetică	Responsabilitatea pentru securitate îi aparține Consiliului de Conducere și Consiliului de Supraveghere. Managerul care răspunde de respectarea securității informatice și cerințele legate de securitatea bancară: Directorul General al Direcției Securitate Informatică și Bancară	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategia OTP Bank România pentru securitate bancară - pentru securitate fizică, managementul riscului uman și al riscului de fraudă internă și externă (G453) (aprobată de: Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere</li> <li>• stabilește principiile și principalele linii directoare privind securitatea la nivelul Băncii</li> <li>• declară angajamentul Băncii de a întreține și de a proteja permanent securitatea</li> </ul>	raportare, evaluarea riscurilor formare fraudă
• protecție de operațiuni de spălare de bani și finanțare a terorismului	Comisia împotriva spălării banilor: decide cu privire la menținerea sau inițierea de relații de afaceri cu risc ridicat	<a href="#">Politica împotriva spălării banilor</a>	

Domeniu ESG / de sustenabilitate	Responsabilitate, manager	Politică	Referințe
Managementul riscurilor: • toate tipurile de riscuri	Comisia de Audit și Comisia de Managementul Riscurilor: monitorizează activitatea de managementul riscurilor. Comisii de Riscuri la nivelul Grupului (Comisia de Credite și Limite, Comisia de Soluționare, Comisia de Management al Riscului Operațional la nivel de grup): competență decizională supremă pe aspecte esențiale ale metodologiilor de managementul riscurilor. Responsabil însărcinat cu managementul riscurilor: Director general adjunct responsabil la Divizia de Aprobare Credite și Managementul Riscurilor	Strategia de asumare a riscurilor: • aprobată de: Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere • definește cadrul managementului riscurilor și principiile și liniile directoare în asumarea riscurilor.	<a href="#">reguli, funcții</a> excluderi, politica de împrumutare, împrumutarea responsabilă evaluarea riscurilor operaționale protecția debitorilor
Finanțare verde:	Direcția Programe Verzi a OTP Group: Sprijină toți membrii OTP Group să profite la maximum de oportunitățile în domeniul finanțării verzi	<a href="#">Strategia ESG</a> a OTP Group <a href="#">Angajamente ESG   OTP Bank România</a>	
Dezvoltare de produs, vânzări:	Comisia de dezvoltare de produse, vânzări și stabilirea prețurilor: adoptă decizii aplicabile OTP Bank România cu privire la dezvoltarea, introducerea, suspendarea, stabilirea prețurilor și condițiile pentru noi scheme și variante de produse și cu privire la vânzări și stimulente. Aprobă planuri de campanii de imagine și de publicitate pentru anumite scheme bancare.	Politica de guvernanta a produselor și serviciilor la OTP Bank România: (G356) • aprobată de: Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere • prevede că, în proiectarea produselor și serviciilor sale, Banca acordă o atenție deosebită aplicării principiilor de protecția consumatorului și reducerii asimetriei de informații dintre clienți și bancă	informații obiective și clare vânzare responsabilă produse responsabile
Managementul resurselor umane: • resurse umane în general • diversitate și egalitate de șanse • sănătate și protecția muncii	Manager responsabil cu managementul resurselor umane: Director executiv care conduce Direcția Dezvoltare Umană și Dezvoltarea Organizației Manager care răspunde de sănătate și protecția muncii: Director executiv care conduce Direcția Dezvoltare Umană și Dezvoltarea Organizației	Strategia de resurse umane: • aprobată de: Consiliul de Conducere și Consiliul de Supraveghere • determină domeniile de interes pe termen mediu în managementul resurselor umane.  Regulamentul de sănătate și protecția muncii: • aprobat de: Consiliul de Conducere • strategie uniformă și complexă de prevenție în sănătate și protecția muncii pentru implementarea de condiții de muncă în siguranță și care nu constituie un risc pentru sănătate	fluctuație formare venituri libertatea de asociere diversitate organizațională  raportare, evaluarea riscurilor, formare, accidente
Achiziții/cumpărări • se așteaptă o conduită etică • criterii de sustenabilitate și de mediu	Manager responsabil cu activitatea de achiziții, Director general și DCEO Finanțe și Planificare	Politica de achiziții: -aprobată de Consiliul de Conducere • reglementează procesul de achiziții, sferile de responsabilitate, principiile în achiziții; prevede că achizițiile OPT Bank România sunt supravegheate și coordonate de Grupul Bancar Procedura de achiziții Procedura privind perfectarea, administrarea și monitorizarea contractelor	norme materiale utilizate

# 4. Implicațiile de mediu și sociale ale serviciilor financiare





### GRI 3-3, 203-2

#### Impact<sup>6</sup>:

Ariile de impact sociale și ariile de impact economice indirecte ale împrumutării, ariile de impact economice indirecte ale investițiilor: Prin plasarea responsabilă a fondurilor clienților, permițând consumul și proiectele de investiții prin împrumutare și investiții. Impact asupra nivelului de trai al populației, contribuție la realizarea obiectivelor în materie de locuit, la dezvoltarea afacerilor și la economie ca întreg și, indirect, facilitarea creării de locuri de muncă. Ariile de impact ar putea fi și negative, după caz, printr-o îndatorare excesivă și/sau consum excesiv.

#### Finanțarea sectoarelor cu risc social ridicat:

Riscul unor arii de impact sociale negative este potențial mai mare în cazul acestor activități finanțate, însă acestea pot fi atenuate prin împrumutare prudentă.

#### Impactul asupra mediului și emisii de GES, impactul investițiilor asupra mediului și emisii de GES:

Atât împrumutarea, cât și investițiile implică utilizarea de resurse din mediu și emisii de gaze cu efect de seră. Măsura în care se întâmplă acestea depinde în mare parte de atributele organizației sau ale persoanei care face activitatea și de eforturile acesteia în vederea atenuării.

#### Produse de împrumuturi verzi, Produse de investiții verzi:

Aceste produse acordă finanțare pentru activități care au un impact pozitiv asupra mediului, facilitând creșterea/dezvoltarea acestora. Impactul pozitiv poate apărea dacă sunt finanțate activități care generează beneficii efective pentru mediu.

Obiective: Punerea la dispoziție de fonduri

<sup>6</sup> Cu accent pe teme semnificative.



pentru firme și locuitori din regiune

- Furnizare prudentă a serviciilor și împrumutare prudentă
- Sprijinirea progresului sustenabil pe termen lung al societății și sprijinirea economiei
- Lider regional în tranziția verde
- Susținerea accesului la nevoi de bază
- Evitarea, atenuarea impactului potențial negativ

#### Acțiuni:

- Acordare activă de împrumuturi în regiune
- Management strict și conservator al riscurilor prin integrarea riscurilor de ESG
- Design etic și echitabil al produselor
- Programe de protejare a debitorilor
- Rol activ în programe naționale și internaționale

Produse pentru grupuri sociale vulnerabile (printre altele, tinerii și pensionarii)  
Deservirea nevoilor financiare ale

microîntreprinderilor, întreprinderilor mici și mijlocii la un nivel ridicat de calitate. Sprijinirea tranziției la economia verde și la o economie cu emisii scăzute de carbon. Implicarea părților interesate/conformare: analizarea feedbackului de la clienți/ explorarea nevoilor acestora, cooperarea cu instituțiile internaționale în legătură cu produsele și facilitățile, conformarea cu reglementările, Raportarea obiectivului strategic de ESG.



## 4.1 Cadrul pentru finanțare sustenabilă

**În 2022, OTP Group a adoptat Cadrul pentru finanțare sustenabilă (CFS) la nivel de grup, aliniat cu strategia sa de responsabilitate corporativă, vizând astfel elementele sociale și de mediu ale sustenabilității.**

GRI 201-2 Scopul creării [cadrelor de finanțare sustenabilă](#) – asupra căruia și-a emis opinia un expert extern<sup>7</sup> – a fost să permită Grupului Bancar OTP să emită instrumente financiare pentru finanțarea și refinanțarea proiectelor care facilitează tranziția la o economie cu emisii scăzute de carbon și rezilientă la schimbările climatice și/sau să aibă arii de impact sociale pozitive și să atenueze

problemele sociale. OTP Group s-a angajat să încurajeze operațiunile de afaceri sustenabile în industriile și în regiunile în care este prezent. Prin emiterea de instrumente financiare sustenabile, Grupul asigură transparență crescută cu privire la proiectele susținute și la activele care generează beneficii sociale și de mediu, care potențial facilitează și alte investiții în active sustenabile din punct de vedere social și de mediu și contribuie la realizarea țintelor prevăzute în ODD-urile din Acordul de la Paris și a celor stabilite de ONU.

OTP Group ar putea să emită instrumente financiare verzi și sociale, inclusiv titluri de valoare și unități pe termen lung în cadrul de (instrumente financiare sustenabile). Cadrul a fost elaborat pe baza Principiilor ICMA<sup>8</sup> privind titlurile verzi, 2021, Principiilor ICMA privind titlurile

sociale, 2021, Principiile LMA<sup>9</sup> privind împrumuturile verzi, 2021 și Principiile LMA privind împrumuturile sociale, 2021.

Instrumentele financiare sustenabile nu pot fi folosite pentru finanțarea de împrumuturi pentru generarea de energie cu combustibili fosili, generarea de energie cu combustibil nuclear, arme și apărare, minerit, jocuri de noroc sau tutun. Strategia corporativă pentru categoriile verzi eligibile<sup>10</sup> s-a concentrat în principal pe macrosectoarele care arată cele mai mari oportunități de creștere:

- clădiri „verzi” (proiecte de investiții imobiliare cu certificare de excelență energetică)
- producție de energie regenerabilă
- transport curat (în special sub formă de leasing).

Categoriile sociale eligibile:

- crearea de locuri de muncă, programe menite să prevină și/sau să atenueze șomajul cauzat de crize sociale și economice, inclusiv cazuri care au loc prin potențialele arii de impact ale finanțării și microfinanțării IMM-urilor.

În vara lui 2022, din cadrul OTP Group, OTP Bank a fost prima bancă din Ungaria și printre primele din Europa Centrală și de Est care a emis titluri verzi în valoare totală de 400 milioane EUR (155,8 miliarde HUF) cu un profit de 5,5 la sută. Banca folosește fondurile obținute în acest fel pentru a finanța parte din împrumuturile verzi din registrele sale. Împrumuturile verzi au fost emise în

<sup>7</sup> SPO: Opinie a unei părți externe

<sup>8</sup> Asociația Internațională a Pieței de Capital

<sup>9</sup> Asociația Pieței de Împrumuturi

<sup>10</sup> Criteriile exacte sunt precizate în cadru.

Ungaria și în țările balcanice, printre care și România, unde avem proiecte de energie regenerabilă, proiecte de clădiri sustenabile și proiecte de mobilitate (în principal electromobilitate). Utilizarea fondurilor este reglementată strict prin Cadrul de finanțare sustenabilă; de exemplu, proiectele imobiliare trebuie să îndeplinească cerințele privind eficiența energetică, iar proiectele de energie regenerabilă nu trebuie să depășească limitele aplicabile de emisii de CO2 pe întreg ciclul de viață.

Primul Raport de alocare și impact pentru investitori a fost publicat de OTP Group în 2023, pentru emiterea de titluri verzi în 2022, prezentând finanțarea OTP în aliniere cu CFS - pentru detalii:

[OTP Green Bond Allocation Report](#)

[OTP Green Bond Impact Report 2022](#)

Conform Raportului OTP Group privind alocarea și impactul pentru 2022, **împreună cu OTP Ungaria, OTP România avea finanțat la 31.12.2023 un portofoliu de împrumuturi sustenabile de 170 milioane EUR, alocate pentru proiecte românești cu un impact de peste 91.600 T emisii evitate de CO2.** Acestea provin din 15 proiecte finanțate pentru producerea de energie solară și eoliană (capacitate totală finanțată de 77 MWh) și dezvoltări imobiliare verzi (cu reduceri medii de energie de 70%-68%). Pentru detalii consultați [Proiecte de sustenabilitate](#)

Dintre acestea, **finanțarea OTP România pentru proiecte sustenabile la 31.12.2022 era de 69,2 milioane EUR:** energie regenerabilă 41.195.757 EUR și clădiri verzi 27.993.791 EUR

## 4.2 Produse verzi

**GRI 201-2, ST6: 3-3, TCFD II.a,b, IV.a,c**  
**Unul din cele mai importante obiective din strategia de ESG a OTP Bank România este să finanțeze ajustarea și tranziția treptată la o economie cu emisii scăzute de carbon și să contribuie la construirea unui viitor sustenabil oferind produse și servicii de finanțare echilibrate.**

În 2022, OTP Bank România și-a stabilit obiectivele cu privire la dimensiunea portofoliilor de împrumuturi verzi - în cadrul Strategiei de ESG locale care a fost aprobată de Comitetul de ESG al OTPH. Accentul strategic al OBR este să introducă soluții de împrumuturi verzi într-un mod care se aliniază cu tendințele pieței și, în același timp, sprijină accesul la stimulente de supraveghere bancară care sprijină sustenabilitatea și la stimulente de politici sectoriale pentru transformarea economică. Astfel, este creată oportunitatea de extindere pentru produsele și serviciile care vor facilita tranziția la o economie sustenabilă și se oferă ocazia de sporire a investițiilor sustenabile.

În 2022, pentru a defini strategia comercială pentru abordările și țintele legate de produse verzi, s-a efectuat o analiză aprofundată a pieței pentru a identifica: stimulentele aferente reglementărilor, oportunitățile de creștere asociate cu programele cu finanțare europeană și națională, perspectivele pe piața din România generate de Strategia națională de decarbonizare, abordările concurenței și poziția actuală pe piață și

distribuția portofoliului OBR.

Principala direcție strategică definită în 2022 pentru construirea portofoliului verde al OTP România a cuprins următoarele: **Strategia corporativă a OBR pentru categoriile verzi eligibile**<sup>11</sup> s-a concentrat în principal pe macrosectoarele cu cele mai mari oportunități de creștere. Pentru piața românească, având în vedere poziția OTP România, acestea au fost clădirile verzi, producția de energie regenerabilă și transportul curat (în special prin leasing).

Pe termen mai lung se vor explora oportunități de împrumuturi verzi (aliniată cu taxonomia) în sectorul agricol, investiții în eficiență energetică și managementul deșeurilor - pe baza experienței OTP Group și a liniilor directoare.

**Pe partea de retail**, oportunitățile de piață pentru **împrumuturile verzi de retail** (aliniată cu standardele ridicate din Taxonomia UE / CBI, de exemplu eficiență energetică 15%) sunt încă foarte limitate. Costul fondurilor și lipsa de stimulente prin reglementări reprezintă o provocare pentru proiectarea unor campanii de marketing pentru produse eco cu reduceri de dobânzi. În 2022 nu s-au lansat produse verzi, dar OBR va continua să monitorizeze oportunitățile pentru acțiuni viitoare. Un prim pas pentru a defini ipoteca „verde” a fost colectarea, din 2022, de certificate de performanță energetică

**Strategia pentru leasing:** Conform evaluării pieței și a portofoliului, direcția strategică pentru înverzirea portofoliului OTP Leasing România este sporirea finanțării sustenabile, prin leasinguri pentru vehicule electrice (campanie specială de promovare desfășurată în 2021

și 2022), iar pe termen mai lung explorarea finanțării sustenabile pentru echipamente agricole de precizie.

Pentru a evalua corespunzător caracteristicile verzi ale expunerilor sale, obiectivul pentru 2023 al OTP Bank România va fi extinderea [Cadrelui OTPH](#)

[de împrumuturi verzi](#) la operațiunile locale (definirea unei metodologii pe baza cerințelor legale specifice pieței românești și a documentelor tehnice) pentru a permite alinierea potențialei finanțări verzi acordate de bancă cu Taxonomia UE și cu cerințele CBI.



<sup>11</sup> Criteriile exacte sunt precizate în [Cadrelui OTPH de împrumuturi verzi](#).

**Cadrul de împrumuturi verzi (CIV):** OTPH a fost prima instituție financiară din Ungaria care și-a pregătit cadrul de împrumuturi verzi pentru a reglementa activitățile de împrumuturi verzi ale băncii. Scopul este acela de a identifica proiecte care măresc impactul pozitiv asupra mediului și îl reduc pe cel negativ, dar și de a ajuta firmele și societățile să se adapteze la impactul schimbărilor climatice. Cadrul a introdus mai multe caetgorii pentru a putea identifica activitățile de împrumuturi verzi ale OTP. Criteriile se bazează pe Regulamentul privind taxonomia UE și pe Taxonomia Inițiativei privind titlurile climatice (CBI), astfel că sunt mai complexe decât liniile directe din Cadrul de finanțare sustenabilă. Cadrul de împrumuturi verzi - susținut tot de opinia unui expert extern - a fost aprobat de Banca

Națională a Ungariei (MNB) la 16 martie 2022 și este disponibil pe website-ul OTPH [OTP Group - Furnizor responsabil de servicii](#). Pentru împrumuturile verzi, OTPH va stabili și cerințe de mediu/sociale/de guvernanta specifice pentru tranzacții și criterii care să fie îndeplinite pe toată durata fiecărui contract, pentru a încuraja cel mai înalt nivel posibil de sustenabilitate la tranzacțiile vizate.

#### Raportare conform Regulamentului privind taxonomia

Infomațiile OTP Bank România ce trebuie publicate în baza Regulamentului (UE) 2020/852 (Regulamentul privind taxonomia) sunt enumerate în tabelul de mai jos - valorile aferente expunerilor se referă la 31 decembrie 2022.

Tabelul 6.

Informații raportate conform regulamentului delegat privind Articolul 8 din Regulamentul privind taxonomia		
OTP Bank România		
Articolul 10(3)(a),	Procentul de expuneri la activități economice eligibile conform Taxonomiei, din activele totale (GAR) *	31,98%
Articolul 10(2)(a),	Procentul de expuneri la activități economice ineligibile conform Taxonomiei, din activele totale (GAR) *	24,84%
Articolul 10(2)(b)	Procentul de tranzacții cu derivative din activele totale (GAR) *	0,31%
Articolul 10(2)(c),	Procentul din activele totale (GAR) de expuneri la întreprinderi care nu au obligația publicării de informații nefinanciare *	39,07%
Articolul 10(2)	Procentul din activele totale (GAR) de împrumuturi interbancare la cerere *	0,60%
Articolul 10(2)	Procentul portofoliului de tranzacționare din activele totale	0,00%
Articolul 10(2)(b)	Procentul expunerilor la guverne centrale, bănci centrale și emitenți supranaționali din activele totale	24,08%

Tabelul 7.

Informații raportate conform regulamentului delegat privind Articolul 8 din Regulamentul privind taxonomia	
OTP Bank România	
Articolul 10(3)(d),	Anexa XI, informații privind calitatea
	<p>Informații contextuale în sprijinul indicatorilor cantitativi, inclusiv sfera de active și activități acoperite de KPI, informații privind sursele de date și limitările:</p> <p>Printre expunerile la activități economice eligibile se numără expuneri în retail incluse în registrul bancar (limitate la împrumuturi acoperite de împrumuturi imobiliare sau împrumuturi de renovare a locuinței și la finanțarea de autovehicule), cu respectarea restricțiilor prevăzute în reglementările statutare aplicabile. Pentru portofoliul OBR a fost luată în considerare numai achiziția și deținerea de clădiri Printre expunerile la activități economice ineligibile în Taxonomie se numără stocul de final de an la expuneri de activități economice ineligibile.</p> <p>Procentul de tranzacții cu derivative - numărătorul reflectă expunerea la sfârșit de an la derivative Expuneri la entitățile care nu au obligația raportării de informații nefinanciare Expunerile la întreprinderi care nu sunt supuse obligației NFRD în baza articolelor 19a sau 29a din Directiva 2013/34/UE au fost definite după cum urmează: Portofoliul non-NFRD al OTP Group a fost definit pe baza datelor disponibile intern, prin identificarea mai întâi a clienților NFRD, astfel: conform Legii contabilității din Ungaria, OTP Bank consideră entitățile de interes public (listate la bursă) a fi NFRD dacă au un număr mediu de angajați mai mare de 500. Excluzând acești clienți din lista de corporații financiare și nefinanciare, am putut identifica clienții non-NFRD necesari pentru a determina valoarea.</p> <p>Procentul de împrumuturi interbancare: valoarea numărătorului reprezintă expunerile la sfârșit de an la împrumuturi interbancare, iar numitorul este suma expunerilor GAR (acoperite).</p> <p>Expuneri la guverne centrale, bănci centrale și emitenți supranaționali - numărătorul include expunerile la sfârșit de an la guverne centrale, bănci centrale și emitenți supranaționali, iar numitorul include activele totale ale Băncii.</p> <p>Procentul de portofoliu de tranzacționare - numărătorul este stocul la sfârșitul anului de expuneri de tranzacționare, iar numitorul reprezintă activele totale ale Băncii.</p> <p>*Fără expunerile care trebuie eliminate din numitorul KPI conform regulamentului.</p>

Tabelul 7 (continuare).

Informații raportate conform regulamentului delegat privind Articolul 8 din Regulamentul privind taxonomia	
OTP Bank România	
Articolul 10(3) (d),	Anexa XI, informații privind calitatea (continuare)
	Explicații privind natura și obiectivele activităților economice aliniate cu Taxonomia și evoluția activităților economice aliniate cu Taxonomia în timp, începând din al doilea an de implementare, cu distincție între elemente de afaceri și elemente de metodologie și date; De această dată ne-am concentrat pe activități eligibile conform Taxonomiei. Obiectivele noastre privind finanțarea verde și activitățile pe care le-am implementat sunt abordate în descrierile textuale din afara tabelului.
	Descrierea conformității cu Regulamentul (UE) 2020/852 în strategia de afaceri a întreprinderii financiare, procesele de design de produs și interacțiunea cu clienții și omologii Obiectivele noastre privind finanțarea verde și activitățile pe care le-am implementat sunt abordate în descrierile textuale din afara tabelului.
	Pentru instituțiile de creditare care nu au obligația să raporteze informații cantitative privind expunerile la tranzacționare, informațiile calitative privind alinierea portofoliului de tranzacționare cu Regulamentul (UE) 2020/852, inclusiv componența în ansamblu, tendințele observate, obiectivele și politicile; De această dată ne-am concentrat pe activități eligibile conform Taxonomiei.
	Informații suplimentare sau complementare în sprijinul strategiilor întreprinderii financiare și ponderea finanțării de activități economice aliniate cu Taxonomia în activitatea totală a întreprinderii. De această dată ne-am concentrat pe activități eligibile conform Taxonomiei. Obiectivele noastre privind finanțarea verde și activitățile pe care le-am implementat sunt abordate în descrierile textuale din afara tabelului.

### Indicatori identificați de OTP Bank România în cadrul raportării voluntare

În contextul obiectivelor legate de atenuarea și adaptarea la schimbările climatice din Regulamentul privind taxonomia, OTP Bank a examinat portofoliul de împrumuturi ale clienților non-financiari pe baza codurilor CAEN care pot fi atribuite în mod special activităților

din actele delegate<sup>12</sup>.

Activitatea de împrumuturi corporative a OBR în raport cu activitățile eligibile conform Taxonomiei are legătură cu activități economice sustenabile din punct de vedere al mediului în statele membre ale UE, în modurile următoare și în următoarea măsură<sup>13</sup>.

Tabelul 8.

Indicatori identificați de OTP Bank România în cadrul raportării voluntare	
Corporații nefinanciare eligibile / Total active Procentul de portofoliu corporativ eligibil conform Taxonomiei din totalul activelor	13,92%
Procent eligibil / Corporații nefinanciare (UE) Procentul portofoliului corporativ eligibil conform Taxonomiei din portofoliul corporativ nefinanciar total	45,68%
Întreprinderi NFRD eligibile conform Taxonomiei / Total active Procentul de portofoliu eligibil conform Taxonomiei, care face obiectul NFRD din totalul activelor: 0,39%	0,82%

În ceea ce privește expunerile la corporații nefinanciare, raportările în baza articolului 8(4) din Regulamentul privind Taxonomia se bazează pe informațiile efective furnizate de corporațiile respective, dar dacă acestea nu sunt disponibile, corporațiile financiare pot alege să estimeze procentul de activități economice care

sunt eligibile conform taxonomiei în cadrul declarației lor financiare voluntare. Expunerile pentru activități eligibile conform taxonomiei ale corporațiilor nefinanciare au fost analizate conform codului CAEN. Companiile care fac obiectul NFRD au fost considerate a fi companii listate care au peste 500 de angajați.

<sup>12</sup> Conform actului delegat privind obiectivele de mediu, publicat în Jurnalul Oficial al UE la 9 decembrie 2021

<sup>13</sup> Expunerile analizate se limitează la OTP Bank România S.A

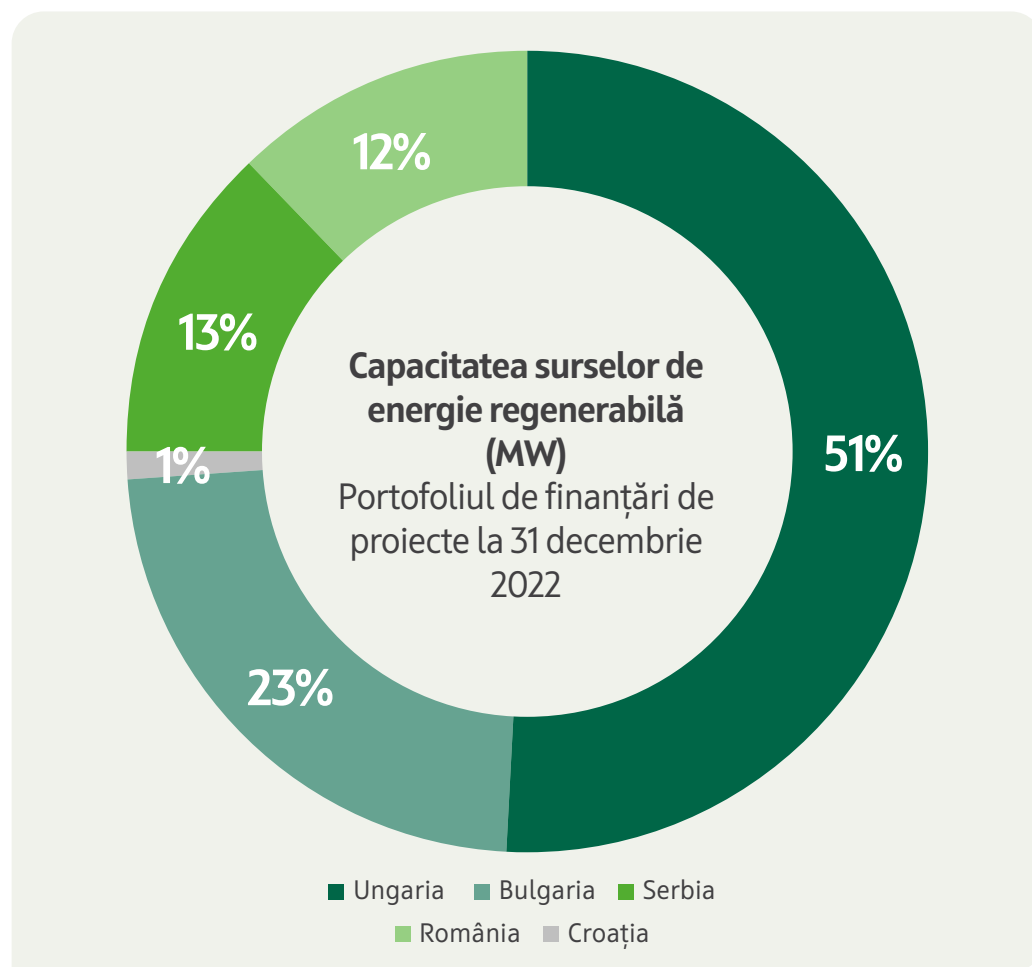
## Credite verzi:

### Împrumuturi corporative

Politica OTP Group privind împrumuturile către companii pe anul 2022 a adăugat finanțarea generării de energie verde la categoriile preferate. Lista de proiecte finanțate de Grup care au în plan să genereze cel puțin o parte din veniturile lor din vânzarea de electricitate pe piața liberă a crescut. Sectorul energiei regenerabile a reprezentat aproximativ 30 la sută din tranzacțiile noi de finanțare de proiecte.

Portofoliul consolidat de împrumuturi verzi corporative al Grupului se ridică la 400 mil. EUR la sfârșitul lui 2022.

Fig. 3



Banca a acordat o atenție deosebită afacerilor cu sectorul imobiliar în anul 2022. În finanțarea dezvoltărilor de clădiri de birouri, majoritatea tranzacțiilor au certificare verde, pe care Banca o ia în considerare ca pe un factor pozitiv în scorul de credit.

Portofoliul de energie regenerabilă al OTP Bank România era de 36 mil. EUR la 31.12.2022. OTP Group oferă clienților săi finanțare și în contextul Noii politici agricole comune a Uniunii Europene, unde este obligatoriu să se ia în considerare eforturile privind protecția mediului și schimbările climatice. Împrumuturile oferite în legătură cu Programul de dezvoltare rurală promovează și ele scopuri legate de protecția mediului, de exemplu susținând proiectele de agricultură de precizie, necesare pentru tranziția digitală a economiei, proiectele de dezvoltare a sectorului de managementul apelor sau tranziția la agricultura organică.

OTP Bank România a participat la finanțarea GreenWEEE într-un proiect de 10 milioane EUR pentru construirea unei noi stații de reciclare a deșeurilor electronice pentru echipamente electrice și electronice.

Pe partea de leasing, OTP Leasing România (OLR) a dorit să fie în fruntea tendinței de înverzire și își sprijină clienții în strădania lor de

a deveni mai conștienți de impactul lor social și de mediu. În această privință, OLR a lansat în 2021 și 2022 campania Green Leasing, pentru a promova achizițiile de autovehicule electrice și hibrid. La sfârșitul lui 2022, portofoliul de mașini electrice al OTP Leasing se ridică la 1,3 milioane EUR.

Pe partea de împrumuturi retail, OTP a început să colecteze date privind eficiența energetică în legătură cu creditele pentru locuințe noi, pentru a permite identificarea ponderii de împrumuturi verzi.

### Alte servicii de promovare a tranziției la o economie cu emisii scăzute de carbon

Începând cu primăvara lui 2022, am proiectat și am lansat un ghid al clientului privind pașii principali într-un împrumut cu ipotecă, pentru a ajuta potențialii clienți să înțeleagă și să se pregătească mai bine pentru acest pas important în viața lor. Acest ghid a prezentat și importanța performanței energetice a clădirii. Certificatele de performanță energetică au început să fie solicitate în 2022 pentru toate împrumuturile cu ipotecă pentru achiziția de locuințe.

From Vis to Biz - flux de comunicare externă pentru promovarea de povești de succes ale clienților OBR cu activități antreprenoriale sustenabile - 11 episoade în 2022.

## 4.3 Investiții

**ST2, ST7, ST8: 3-3, TCFD II.a,b, III.a,b,c, IV.a Eforturi legate de sustenabilitate privind fondurile de investiții și serviciile de investiții sunt determinate de cerințe statutare robuste. Administratorul de fonduri al OTP din România, OTP Asset Management, oferă clienților săi o serie de fonduri aliniate cu ESG.**

OTP Bank România acționează ca distribuitor pentru fondurile de investiții oferite de următorii administratori: OTP Asset Management, NN Investment Partners și Franklin Templeton Investment Limited.

FN-IB-410a.3. În 2022 – în conformitate cu SFDR<sup>14</sup> – pentru toți acești administratori de fonduri, OTP Asset Management a adoptat politica lor de management a riscului de sustenabilitate al investițiilor și a suplimentat informațiile furnizate clienților cu informații privind această politică.

OTP Asset Management a publicat pe website-ul său declarațiile privind integrarea riscurilor de sustenabilitate și principalele arii de impact adverse ale deciziilor de investiții asupra factorilor de sustenabilitate (PAI). Conform SFDR, din 2023 trebuie măsurate și monitorizate ariile de impact asupra mediului.

OTP Asset Management folosește punctaje și scoruri ESG create de un furnizor extern de date - MSCI ESG Ratings. Furnizorul colectează date ample privind piața, pe baza rapoartelor companiilor, a datelor publice din mass media și a bazelor de date oficiale.

De la sfârșitul lui 2022, OTP Group va furniza

informații publice privind ariile de impact adverse ale portofoliilor gestionate în cadrul serviciilor noastre de management de portofolii asupra factorilor de sustenabilitate. În cazul acestui serviciu, am introdus limite cumulative de risc în legătură cu ESG. Administratorii de portofolii își reunesc portofoliile, asigurându-se că ponderea agregată a elementelor cu punctajele cele mai mici din punct de vedere al sustenabilității - adică cele clasificate ca CCC, B și BB pe scara MSCI cu 7 trepte - este cât mai mică.

Selectarea fondurilor recomandate în contextul sfaturilor de investiții se bazează pe criterii cantitative și calitative, inclusiv considerații privind riscul de sustenabilitate. Fondurile cu riscuri de sustenabilitate mari sau medii (CCC și B pe scara MSCI) sunt excluse din sfaturile de investiții.

Testul de adecvare al cadrului MIFID215 – scopul său este să protejeze interesele investitorilor și să asigure o furnizare de servicii la standarde ridicate pentru clienți - urmărește să evalueze cunoștințele financiare ale clienților, obiectivele de investiții ale acestora, capacitatea de a suporta riscuri și situația financiară și veniturile, pentru a ajuta Banca să ofere clientului produse aliniate cu acești factori. Din 2022, chestionarul explorează preferințele și obiectivele legate de sustenabilitate mai temeinic decât până acum. În contextul serviciilor noastre de consiliere pentru investiții și administrare de portofolii oferim în principal produse și servicii pe această bază. Clientului i se transmite feedback privind conformarea sa cu preferințele de sustenabilitate, în raportul de adecvare.

GRI 203-2 Investițiile fondurilor mutuale

sunt selectate astfel cum este descris în politicile de administrare ale fondurilor.

### Investiții responsabile

ST8: 3-3, GRI 201-2 Dintre fondurile OTP Group care promovează caracteristici sociale și/sau de mediu, adică produse care corespund articolului 8 din SFDR, OTP Asset Management România a lansat Fondul de Inovare OTP.

Criteriile de ESG și managementul riscurilor de sustenabilitate sunt integrate în strategia de investiții a Fondului de Inovare OTP.

Obiectivul OTP Asset Management este ca profilul de risc agregat de sustenabilitate al [Fondului de Inovare OTP](#) să rămână în clasa de risc scăzut.

În România, OTP Asset Management a fost prima astfel de companie care a lansat un fond de investiții care să corespundă cu articolul 8 din SFDR, în aprilie 2022.

Investițiile Fondului de Inovare OTP vizează companii internaționale care cheltuie un procent semnificativ din veniturile lor pentru cercetare și dezvoltare.

<sup>14</sup> REGULAMENTUL (UE) 2019/2088 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 noiembrie 2019 privind raportările referitoare la sustenabilitate în sectorul serviciilor financiare.

<sup>15</sup> 2014/65/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 mai 2014 privind piețele de instrumente financiare și de modificare a Directivei 2002/92/CE și a Directivei 2011/61/UE și regulamentele relevante. La paritatea puterii de cumpărare, ca procent din PIB.



## 4.4 Managementul riscurilor ESG

**GRI 201-2, TCFD II.a,b, III.a,b,c, IV.a Integrarea riscurilor sociale, de mediu și de guvernanta corporativă în procesul de managementul riscurilor a continuat în 2022 - grupul bancar a continuat să facă progrese semnificative în acest domeniu.**

**Cadrul de management al riscurilor ESG** implementat în 2021 în OBR a completat procesul de inițializare a împrumuturilor corporative cu Lista de excluderi în materie de ESG, Harta sectorială de puncte fierbinți în materie de riscuri ESG și evaluarea riscurilor în materie de ESG la nivel de clienți și de tranzacții. Metodologia a fost

revizuită în 2022, când a fost implementat și apetitul de risc ESG și toleranța de risc operațional ESG - toleranță zero la clienți noi și la activități din lista de excludere. Au fost implementați factori ESG și în managementul riscului operațional: analiza de scenarii, RCSA, baza de date de pierderi SAS, testul de stres al climatului ESG pentru riscul reputațional. Încep să fie integrate la nivelul Grupului scenarii de dezastre climatice în testele de stres pe registrul de tranzacționare.

În anii care urmează, eforturile sunt dedicate îmbunătățirii continui a Cadrului de management al riscurilor ESG - luând în calcul informații specifice privind clienții, riscurile fizice, extinderea la portofoliul de ipoteci, armonizarea cu împrumuturile verzi, stabilirea de limite pe sectoare în cadrul Declarației privind apetitul de

risc, definirea un cadru posibil pentru colectarea datelor pentru raportarea ESG și testare de stres de jos în sus.

GRI 2-13, TCFD I.a În 2022 au început activitățile pentru dezvoltarea expunerii interne la riscuri ESG în credite; din cauza sarcinilor legate de curățarea datelor, sistemul va fi finalizat în 2023. Rapoartele vor fi elaborate trimestrial. Consiliul de Supraveghere va primi și rapoarte privind portofoliul de împrumuturi.

Caracteristicile de eficiență energetică a garanțiilor imobiliare rezidențiale - stabilite în procedura de evaluare a valorii - sunt reflectate de valoarea de piață și în valoarea garanției creditelor. Portofoliul de garanții a fost revizuit pe segmentul retail din punct de vedere al eficienței energetice, pe baza scorurilor de eficiență

Investițiile se concentrează pe sectoarele tehnologiei, biotehnologiei, comerțului electronic și auto, pentru a da doar câteva exemple. Scopul este de a menține profilul scăzut de risc agregat de sustenabilitate al fondului și de a ne asigura că cel puțin 85 la sută din portofoliu este compus din elemente cu risc de sustenabilitate mediu sau scăzut, pe care administratorul fondului îl măsoară și cu ajutorul scorurilor MSCI. Fondul aplică și o politică de excludere. Activele totale ale fondului s-au ridicat la 0,76 milioane EUR, cu aproape 300 de investitori la sfârșitul lui 2022. Privind aspectele legate de criteriile de ESG, considerăm că fondul reprezintă o oportunitate de a alinia investițiile clienților cu valorile lor personale.

OTP Inovare exclude în mod special investițiile în următoarele instrumente financiare:

- Instrumente financiare privind arme controversate, inclusiv arme nucleare, biologice, chimice, arme cu raze laser orbitoare, mine anti personal, muniție cluster, fragmente nedetectabile și alte arme care fie sunt interzise de prevederile legale internaționale, fie sunt considerate controversate din cauza vătămării și/sau a suferințelor disproporționate pe care le cauzează.
- Emisiile de titluri guvernamentale ale unor state care sunt supuse sancțiunilor generale sau care nu respectă drepturile omului, conform reglementărilor internaționale.
- Performanță slabă în materie de ESG și un grad insuficient de transparență în raportările publice de date privind ESG, obligațiuni emise de companii cu risc crescut de sustenabilitate.





energetică ale activelor imobiliare cuprinse în portofoliu. Unul din obiectivele cheie este maximizarea procentului de garanții imobiliare pentru care există scoruri de eficiență energetică în înregistrările băncii. În anii care urmează, criteriile ESG vor fi integrate în împrumuturile retail în cazul împrumuturilor retail asigurate cu garanții imobiliare, deoarece acestea sunt produsele la care criteriile ESG sunt cele mai importante.

ST14: 3-3 **Lista de excludere** pe criterii ESG din cadrul de management a riscului de credite din perspectiva ESG pentru segmentul de business include activități și comportamente care, din cauza naturii

sau efectelor lor discutabile, nu pot fi reconciliate cu principiile esențiale ale OTP Bank România, cu protecția drepturilor omului și cu promovarea dezvoltării sustenabile.

Printre altele, lista include următoarele excluderi:

- clienții a căror finanțare este interzisă conform unor acorduri internaționale, acte ale UE sau legi naționale;
- clienți și tranzacții care încalcă legislația țării vizate sau legile internaționale (de ex. trafic ilegal de arme, jocuri de noroc interzise, comerț ilegal cu droguri și medicamente);
- finanțarea în legătură cu arme

controvertate (arme nucleare, biologice sau chimice, mine anti personal);

- fabricarea și comercializarea de produse care conțin PCB;
- comercializarea de specimene de animale sălbatice care fac obiectul Tratatului CITES sau de produse fabricate din astfel de animale. Lista completă de excluderi pe criterii de ESG este prezentată în regulamentul intern al Băncii.

Clienții trebuie să respecte cel puțin legile și reglementările relevante și aplicabile în domeniul social și al protecției mediului și să dețină autorizațiile, licențele și permisele necesare.

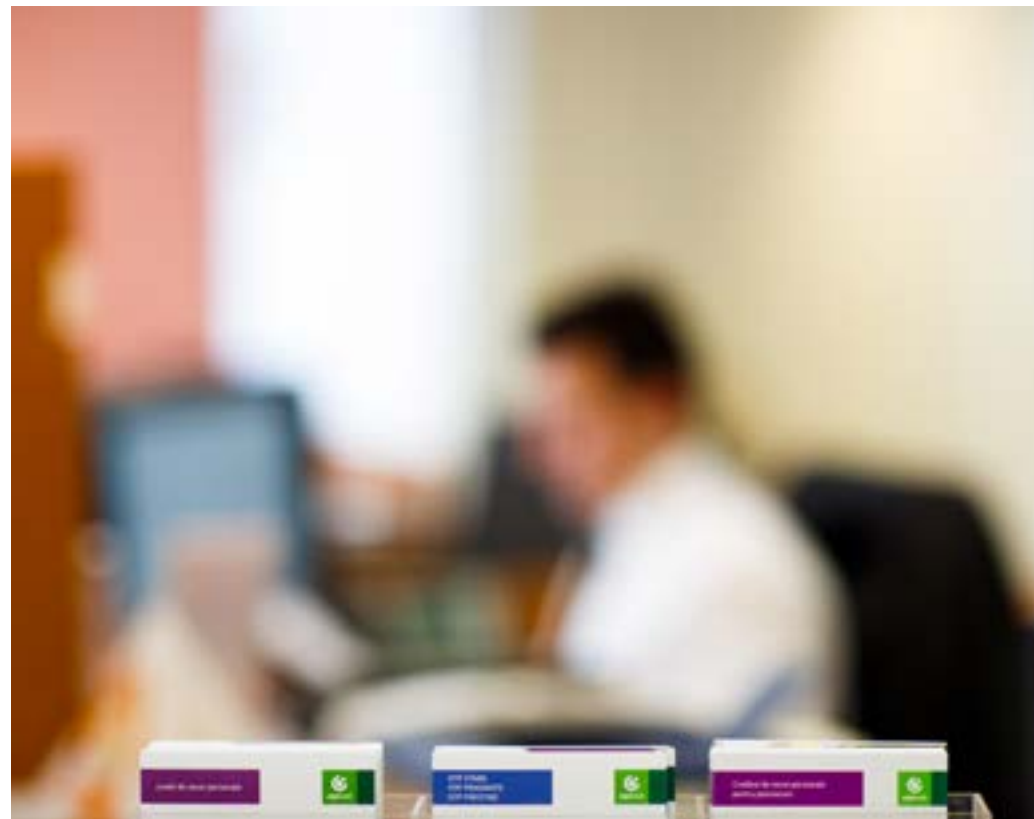
În procesul de aprobare a creditului, decidentul analizează și ține seama în procesul decizional de scorul de risc ESG al clientului și al tranzacției.

GRI 201-2 La nivelul OTP Group, primul test de stres indus de schimbările climatice a avut loc în 2022, în cadrul procesului de evaluare internă a adecvării capitalului. Testul de stres (CChSTs) s-a concentrat pe identificarea pierderilor financiare induse de schimbările climatice și a fost analizată expunerea portofoliului OTP Group la riscuri fizice și de tranziție pe termen lung (până în 2050). Rezultatele arată că pierderile anuale ar crește doar modest (cu aproximativ 0,15 puncte procentuale ca procent din expunere) până în 2050 chiar și în cazul celui mai defavorabil scenariu, scenariul Hot House, în comparație cu traiectoria neutră din punct de vedere climatic. Desigur, există un factor considerabil de incertitudine în

aceste evaluări. Expunerea OTP Group la riscurile fizice este aliniată cu expunerea medie a băncilor din zona euro. Acest tip de risc este mai ridicat în două țări: Rusia și România. Expunerea OTP Group la riscuri de tranziție este ușor mai ridicată decât cel al unei bănci medii din zona euro, din cauza intensității mai ridicate din punct de vedere al emisiilor de carbon în economiile din regiunea Europei Centrale și de Est. În zona operațiunilor grupului bancar, economia Bulgariei și cea a statelor care nu sunt membre ale UE este semnificativ mai intensivă din punct de vedere al emisiilor de carbon<sup>16</sup>. Testarea din perspectiva stresului climatic pe termen scurt este planificată pentru 2023 și va viza riscurile de tranziție, acoperind riscurile asociate cu împrumuturile, riscurile asociate cu piața și cele operaționale. De asemenea, în Ungaria a fost lansat un proiect pilot de modelare a riscurilor fizice ale schimbărilor climatice.

GRI 305-3, 305-5, TCFD II.c, IV.b **Estimarea emisiilor de gaze cu efect de seră din Domeniu de aplicare 3 (indirecte)** a fost făcută ca un prim pas către atenuarea riscurilor climatice. Calculul - în conformitate cu metodologia bazată pe Protocolul PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) privind gazele cu efect de seră - a fost făcut cu ajutorul firmei de consultanță Klima. Metrix, pentru portofoliul Grupului de la sfârșitul lui 2021. Au fost formate patru segmente, astfel cum prescrie protocolul PCAF: împrumuturi corporative, împrumuturi ipotecare retail, imobiliare comerciale și împrumuturi auto. În lipsa unei îndrumări adecvate, nu au fost incluse împrumuturile imobiliare negarantate. În ansamblu,

<sup>16</sup> Recomandarea nr. 10/2022. (VIII.2.) a Băncii Naționale a Ungariei (MBN) privind schimbările climatice și riscurile de mediu și integrarea aspectelor de sustenabilitate în materie de mediu în activitățile instituțiilor de creditare.



calculul acoperă 81,3% din întregul portofoliu de împrumuturi. PCAF specifică cinci categorii din punct de vedere al preciziei, Categoria 1 fiind cea cu precizia cea mai mare. Din cauza accesibilității datelor privind emisiile la nivel macroeconomic și acolo unde datele nu au fost suficiente de precise sau nu au fost disponibile deloc, am recurs la substituiri. Calculul este cea mai bună estimare aproximativă disponibilă în prezent.

Banca-mamă a comunicat rezultatele succursalelor sale. Scopul grupului bancar este să îmbunătățească precizia calculului care se preconizează că va fi posibilă prin creșterea cantității și acoperirii datelor raportate public și îmbunătățirea calității acestora. Grupul bancar își va elabora strategia de decarbonizare până în 2025 și plănuiește să raporteze pentru prima oară emisiile finanțate din Sfera 3, cu date privind anul 2024.

La nivelul OTP Group, adecvarea managementului riscurilor de ESG este evaluată în principal din punctul de vedere al conformității cu Recomandările verzi ale MBN și cu cerințele Băncii Centrale Europene. Banca monitorizează progresul în raport cu cerințele prevăzute în Recomandarea verde și informează regulat Comitetul de Conducere și Comitetul de ESG. Dezvoltarea și aplicarea de procese noi durează uneori și necesită mai multe resurse decât cele planificate inițial, în parte pentru că procesele sunt noi pe toată piața și pentru că succursalele se confruntă cu probleme și sarcini diferite de cele ale băncii-mamă.

### Riscurile operaționale

Ariile de impact posibile ale riscului asociat cu schimbările climatice au fost integrate atât în analiza impactului asupra afacerii, cât și în planurile de continuitate. La începutul lui 2022 s-a determinat o valoare a toleranței la riscuri ESG a Grupului, pentru monitorizarea trimestrială.

Riscurile de ESG au fost integrate în managementul riscului operațional încă din anul 2021. În autoevaluările anuale de risc și control pe bază de procese, respondenții evaluează pierderile preconizate în anul următor, inclusiv din perspectiva ESG. Diviziile afectate elaborează acțiuni de atenuare pentru riscurile cu pierderi așteptate de peste 200 milioane HUF. Lista riscurilor a fost nuanțată și riscurile ESG relevante au fost identificate în 2022. Datele privind pierderile sunt monitorizate și din punct de vedere al relevanței pentru ESG. OTP Group folosește analiza pe bază de scenarii pentru a evalua evenimentele cu probabilitate scăzută, dar cu impact potențial mare. Impactul schimbărilor climatice a fost examinat în cadrul unui scenariu separat, încă din 2021 (împreună cu toate riscurile asociate cu mediul). Aceeași metodologie se aplică în analiza pe scenarii pentru banca-mamă, pentru succursalele străine și pentru Merkantil Bank. Dintre membrele grupului, OTP Bank Ucraina a identificat cele mai mari pierderi preconizate în legătură cu schimbările climatice în 2022 (adică impactul financiar al materializării riscului), în valoare de 1,9 miliarde HUF, de trei ori mai mari decât în anul precedent. În plus, băncile subsidiare din Bulgaria, din România și din Croația au calculat pierderi

preconizate semnificativ mai mari decât în 2021. Din cele 17 scenarii analizate, valoarea pierderii preconizate în cazul scenariului de schimbări climatice a fost printre cele mai mici pierderi preconizate la toți membrii Grupului.

Riscurile reputaționale asociate cu ESG au fost și ele evaluate în 2022, în contextul

testului de stres climatic al BCE (Băncii Centrale Europene). Au fost evaluate șase scenarii de reputație, conform cerințelor BCE. „Campanii de media privind probleme de mediu, care contribuie la deteriorarea reputației instituției” a fost scenariu cu cea mai mare pierdere preconizată - 705 milioane HUF - la nivelul OTP Group.



<sup>17</sup> Recomandarea nr. 10/2022. (VIII.2.) a Băncii Naționale a Ungariei (MBN) privind schimbările climatice și riscurile de mediu și integrarea aspectelor de sustenabilitate în materie de mediu în activitățile instituțiilor de creditare

## 4.5. Produse cu beneficii sociale

**ST1: 3-3 OTP România a acordat în mod tradițional o atenție deosebită deservirii nevoilor financiare ale tinerilor și ale vârstnicilor și punerii la dispoziție a unor mecanisme preferențiale pentru locuințe. Am continuat și în 2022 să creștem numărul și varietatea de astfel de produse.**

Cadrul financiar sustenabil identifică categoria socială eligibilă exclusiv în segmentul de împrumuturi și credite disponibile pentru finanțarea și/sau refinanțarea IMM-urilor. Produsele care depășesc acest grup țintă sunt și ele descrise mai jos. Un număr mare de refugiați au fugit din Ucraina aflată în război în România, iar noi le-am oferit și acestora asistență prin servicii financiare.

OTP Bank România a asigurat posibilitatea refugiaților ucraineni să schimbe bani, să deschidă conturi, să închirieze cutii de depozit și să folosească alte servicii, prin intermediul a două oferte de condiții preferențiale pentru imigranți:

- Pentru clienții identificați cu pașaport internațional: pachetul OTP Lejer cu zero taxă de administrare lunară și fără nicio condiție și cu următoarele beneficii incluse: cont curent, card de debit, banking pe internet și banking mobil, retrageri nelimitate de numerar la ATM-uri naționale, 2 retrageri de numerar la ATM-uri internaționale pe lună, zero comisioane pentru plățile intrabancare și interbancare în lei, alerte SMS gratuite. Oferta este aplicabilă până la sfârșitul lui 2022 și

beneficiile acordate sunt valabile până la 31.12.2024; începând cu 2025, toți acești clienți vor avea condiții standard

- Pentru clienții identificați cu pașaport/carte de identitate națională (ucraineană) și permis de conducere: cont curent în LEI cu taxă de administrare zero și retragere de numerar de la ATM cu cardul de debit, în limita a 2000 LEI/zi.

Oferta este aplicabilă pe durata conflictului din Ucraina și beneficiile acordate sunt valabile până la 31.12.2024; începând cu 2025, toți acești clienți vor avea condiții standard. În 2022 au fost mai puțin de 300 de clienți care au beneficiat de această ofertă.

**OTP Bank România a mai furnizat și condiții**

preferențiale suplimentare **pentru tineri** în 2022, oferind condiții mai favorabile pentru utilizarea cardurilor de debit.

OTP Bank România a lansat în 2022 un pachet nou pentru clienții pensionari, scopul principal fiind acela de a deservi mai bine nevoile acestui segment de clienți. Descriere pe scurt a beneficiilor:

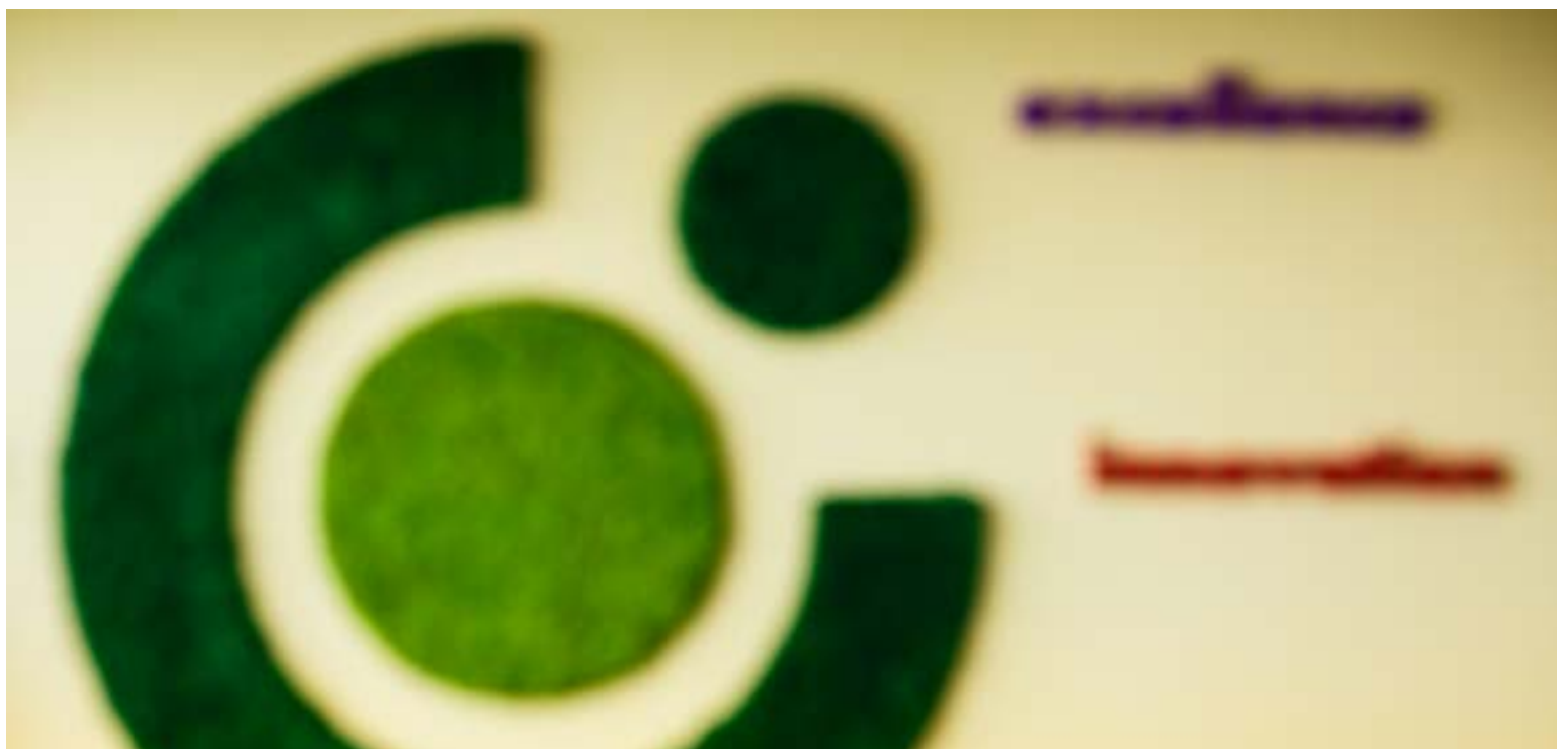
- taxă de administrare zero pentru contul curent
- 10% cash back pentru banii cheltuiți la farmacii în primele 12 luni de la contractarea pachetului
- comision zero la retragerile de numerar de la ATM-urile OTP Bank comision zero pentru retragerile de numerar de la orice ATM din România la două retrageri pe lună
- 0,20% p.a. bonus la rata dobânzii pentru

depozitele la termen în lei

- alerte SMS gratuite
- comisioane zero pentru transferurile intra și interbancare în LEI către orice bancă din România, prin OTPdirekt.

**Sunt disponibile pachete minime** pentru clienții care au nevoie de o gamă mai mică de servicii. Prin astfel de conturi este asigurat accesul la serviciile financiare de bază. Cererea de astfel de pachete de bază a fost destul de scăzută timp de mai mulți ani; la banca noastră ele sunt folosite de doar câteva sute de clienți. În România sprijinim comunitățile prin **pachetul „Iskola” - peste 100.000 de clienți** în stoc în 2022: (cont și card). Scurtă descriere a beneficiilor:

- retragere de numerar cu costuri zero
- plăți gratuite cu cardul (POS și online)





- retrageri de numerar de la ATM-urile OTP Bank România SA / ATM-urile Euronet (aceleași condiții de preț)
- deschideri de depozite la termen
- transfer cont de economii
- plăți de utilități și facturi efectuate la ghișeele băncii sau prin OTPdirekt
- transferuri intrabancare și interbancare

#### **Acces la imobiliare, modernizare**

GRI 203-2 OTP Bank joacă un rol important în implementarea obiectivelor privind locuințele, în principal prin împrumuturi ipotecare<sup>18</sup>. Le oferim clienților noștri împrumuturi predictibile, adaptate pentru capacitățile lor de serviciu al datoriei și prin care promovăm utilizarea de soluții eficiente din punct de vedere energetic.

OTP Bank România a continuat și în 2022 să ofere împrumuturi ipotecare cu garanții de stat pentru a ajuta tinerii să își cumpere prima casă. La sfârșitul lui 2022, împrumuturile erau plasate în total în 140 de tranzacții în sumă de 30 milioane RON, iar mecanismul era la mare cerere, chiar și atunci când cererea de împrumuturi a scăzut în general din cauza creșterii ratei dobânzilor. Programul „Noua casă” din 2022 a fost lansat începând cu martie 2022, cu un plafon de garantare de 18,2 mil. RON primit de OTP Bank România.

#### **Alte contribuții cu caracter social:**

Srijin pentru rambursarea creditelor: În 2022 au fost implementate noi moratorii legislative pentru a sprijini o bună calitate a portofoliilor de împrumuturi și a îndeplini nevoile ajustate ale clienților ca urmare a creșterii ratei dobânzilor la împrumuturi,

generată de creșterea IRCC și Robor, de creșterea ratei inflației etc. Numărul de clienți cu moratorii noi implementate în 2022 și susținuți de OBR a fost de 124. OTP Bank România a contribuit la dezvoltări care urmăreau eficientizarea transportului public local în trei orașe mari din România, oferind terminale electronice de plată de tip self-service. Clienții pot să cumpere bilete și abonamente de la aparate de bilete contactless.

#### **Clienți microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii**

ST1: 3-3 Anul 2022 a fost un an plin de provocări pentru multe întreprinderi mici și mijlocii. Deși cu grade diferite de severitate, problemele au fost cauzate de perturbările din lanțurile de aprovizionare în urma pandemiei de coronavirus, de război și de creșterea accelerată a inflației. OTP Bank România a continuat să joace un rol activ oferind întreprinderilor mici și mijlocii acces la finanțare chiar și în aceste condiții.

GRI 203-2. Portofoliul de împrumuturi pentru IMM-uri a crescut cu aproximativ 20 la sută;

OTP Bank România s-a alăturat unui program de sprijinire a IMM-urilor și a firmelor cu un singur proprietar, în calitate de bancă parteneră. Programul caută să promoveze înființarea și dezvoltarea de întreprinderi mici și mijlocii cu ajutor de stat. Banca a deschis conturi dedicate pentru clienții săi, prin care sumele provenite din ajutorul de stat sunt transmise destinatarilor. De asemenea, pot fi depuse la bancă și cererile

<sup>18</sup> OTP Bank Rusia nu oferă împrumuturi ipotecare, iar acest tip de serviciu nu reprezintă mult nici pentru operațiunile OTP Bank Ucraina.



pentru mecanismele de credit pentru prefinanțarea ajutoarelor.

Anul 2022 a adus cu sine provocări neașteptate și circumstanțe extraordinare pentru mediul de afaceri și pentru întreaga societate, care a continuat să se confrunte cu pandemia globală cauzată de virusul COVID-19 și cu criza economică generată de conflictul armat din Ucraina.

Cu o abordare definită de responsabilitate, performanță sustenabilă și dedicare pentru o mai bună înțelegere a nevoilor clienților noștri, OTP Bank România este un partener fiabil care oferă servicii financiare de cea mai bună calitate clienților săi:

• **În 2022 am continuat să fim un partener solid în programul IMM Invest / IMM INVEST PLUS, cu toate componentele sale (IMM INVEST, AGRO IMM INVEST, IMM**

**PROD, GARANT CONSTRUCT, INNOVATION)**, lansat de Guvernul României în baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 24/2022 și în baza Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 99/2022, ținând seama de succesul programului IMM INVEST (schema de ajutor de stat COVID 19). Am fost una dintre primele bănci care au acordat împrumuturi în cadrul Programului IMM Invest, deoarece am înțeles urgența și necesitatea de a fi alături de antreprenorii români în acest program ambițios. De la inițierea lui, am promovat intens programul IMM Invest în rândul clienților noștri, deoarece am înțeles beneficiile pe care le aduce pentru mediul de afaceri și, cel mai important, ne-am reconfigurat structura internă și am mărit echipa pentru a putea să susținem segmentul de IMM-uri cât mai eficient posibil, prin soluții specifice.

• **Schema de ajutor de stat „IMM INVEST PLUS”** este un program guvernamental care are ca obiect acordarea de subvenții sub formă de ajutor de stat pentru dobânzi (fără penalizări sau dobânzi datorate), taxe de risc, taxe de administrare și acordarea de garanții de stat pentru împrumuturile contractate de întreprinderile mici și mijlocii cu capitalizare medie de piață și de unitățile administrativ-teritoriale de la instituțiile bancare.

Schema de ajutor de stat „IMM INVEST PLUS” cu toate componentele sale este o soluție viabilă pentru companiile care se confruntă cu o lipsă temporară de lichidități sau care au nevoie să își adapteze planurile de afaceri la evoluția deosebită a mediului de afaceri.

**Volumul total de împrumuturi aprobate prin programul IMM Invest/IMM Invest Plus este de 444 mil. RON, acordat pentru 489 de clienți din toate domeniile (firme micro, comerciale, corporative mari).**

• Având în vedere succesul campaniei de Black Friday de anul trecut și pentru a promova tranzacțiile prin servicii digitale și notorietatea mărcii, am dezvoltat o campanie foarte reușită, „Spring Friday”, în aprilie 2022 și campania „Black Friday” în noiembrie 2022. Toți clienții care s-au înregistrat pe pagina dedicată și care îndeplineau criteriile pentru campanie puteau să beneficieze de conturi curente gratuite la bancă, Internet Banking pentru un utilizator și un card de debit Visa Business, un număr nelimitat de plăți interbancare în lei prin Internet Banking și opțional, 1 terminal POS / E-Commerce / Soft POS, pentru care se aplică un comision de numai 0,70% la procesarea tranzacțiilor prin POS / ECommerce / Soft POS indiferent de rulaj. Peste 3500 de clienți noi au solicitat deschiderea unui cont la

OTP Bank România SA în cadrul acestor 2 campanii.

• Dat fiind contextul actual al creșterii prețurilor, inclusiv la alimente și utilități, cauzate direct sau indirect de criza energetică și de războiul dintre Rusia și Ucraina, pentru a susține mediul de afaceri și în principal firmele afectate de pandemie, **am implementat soluțiile conform Ordonanței de guvern nr. 90/2022, cu toate modificările ulterioare.** Clienții cu împrumuturi în curs, ale căror venituri au fost afectate de situația generată de criza actuală, determinată direct sau indirect de criza energetică și de războiul dintre Rusia și Ucraina, au avut posibilitatea să ceară o amânare a ratelor pentru o perioadă de 1 până la 9 luni, în conformitate cu Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 90/2022. Peste 3.500 de clienți noi au cerut deschiderea unui cont nou la OTP Bank România SA în aceste 2 campanii.

**GRI 203-2**

**Începând din 25.10.2022, OBR a lansat produsul „Prefinanțare Triplu SAPS”,** pentru a crește numărul de clienți din industria agricolă și portofoliul de împrumuturi și pentru a simplifica fluxul de prefinanțare pentru subvenții, datorită faptului că se va face o singură cerere și o singură analiză pentru o prefinanțare pe trei ani.

Noul produs propus, „Prefinanțare Triplu SAPS”, este aliniat cu strategia Ministerului Agriculturii și Dezvoltării Rurale, pentru sprijinirea clienților din sectorul agricol, amplificând semnificativ imaginea OBR ca bancă orientată pe sectorul agricol. Noul produs a fost lansat la sfârșitul lui octombrie 2022, așteptându-ne să vedem rezultate în 2023.

În 2022, pe lângă proiectele specifice pentru categoria de clienți comerciali și măsurile luate pentru a sprijini firmele în perioada economică și socială dificilă, **am continuat să punem agricultura în centrul preocupărilor OTP Bank România.** În această privință, începând din 08.04.2022, am lansat un nou produs pentru sectorul agricol, „Plafon pentru finanțarea culturilor agricole”, pentru a deveni un partener financiar de top pentru companiile din sectorul agricol din România, deoarece fermierii ajung să cunoască din ce în ce mai bine acest tip de mecanism, ușor de gestionat, cu garanții similare cu cele folosite de distribuitorii de materii de intrare (garanții, bilete la ordin, ipotecă mobilă pe culturile asigurate), astfel că acest produs oferă acces facil fermierilor la materii de intrare, cu prețuri mai bune. OTP Bank România a oferit limită de credit până la 5 milioane RON pentru finanțarea culturilor de primăvară și de iarnă și a culturilor de porumb. Avantajul acestui produs este că este disponibil fără ca clientul să trebuiască să furnizeze garanții suplimentare. Volumul de împrumuturi acordate a fost de 2,4 milioane RON în 2022.

În 2022 Banca a devenit bancă parteneră în furnizarea de granturi de stat nerambursabile pentru companiile din sectorul agricol și agroalimentar, astfel că a deschis conturi dedicate și a transmis granturile beneficiarilor programului: În iunie 2022, **OTP Bank România a devenit bancă parteneră prin încheierea actului adițional la Convenția cu Ministerul Economiei, Mediului de Afaceri și Turismului, pentru măsurile de sprijin instituite prin Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 61/2022 privind granturile din fonduri externe nerambursabile pentru sectorul agroalimentar.**

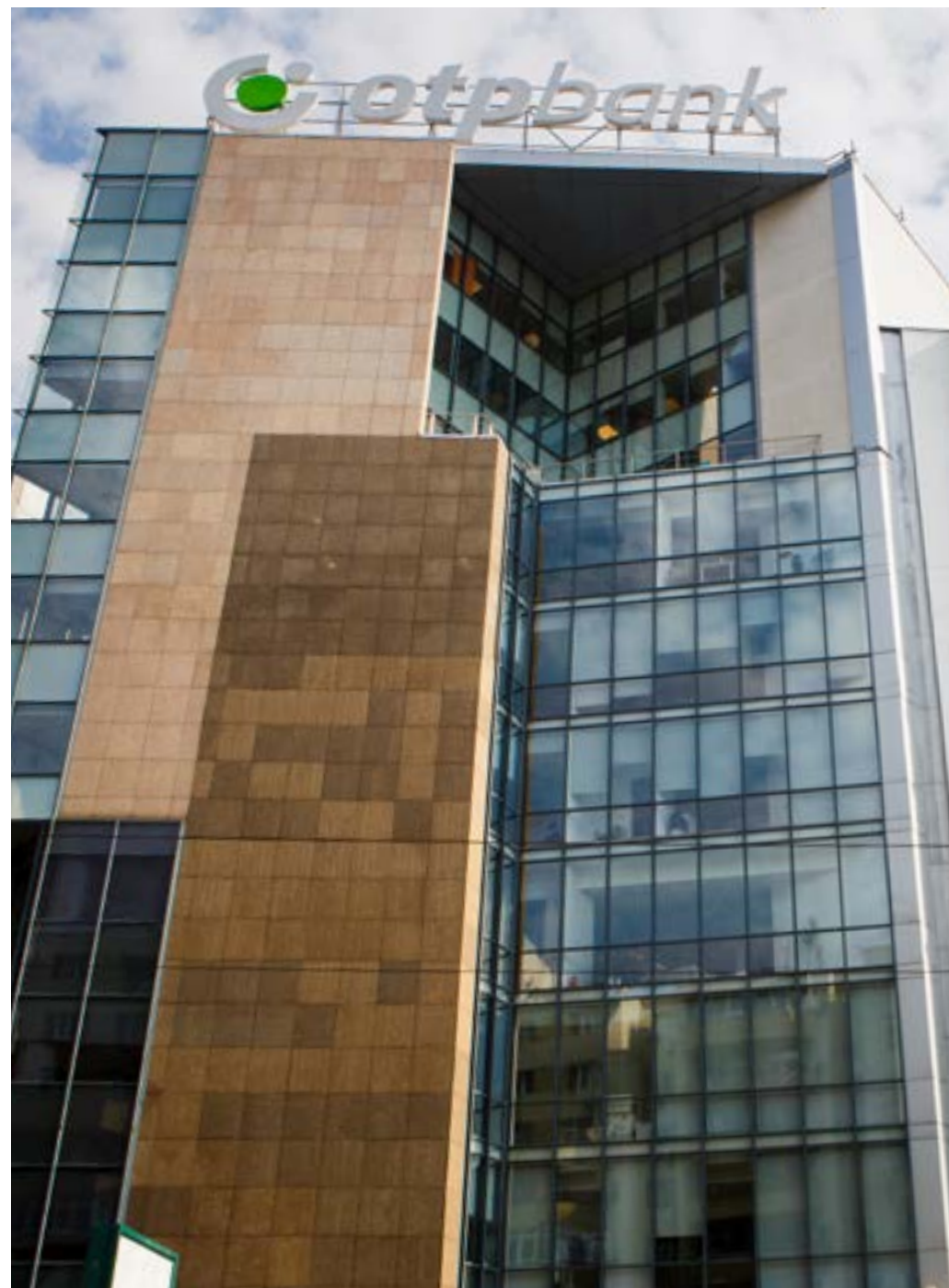
Ca urmare, am deschis conturi dedicate și am distribuit fondurile pentru companiile și antreprenorii privați eligibili în funcție de condițiile programului. Pentru această campanie, în 2022 am primit fonduri și am plătit 117 clienți, valoarea totală fiind de 47 mil. RON.

**În direcția creșterii digitalizării, în 2022 am lansat o platformă digitală pentru onboarding 100% online pentru microîntreprinderi și IMM-uri - cu 10 pachete de produse și servicii.** Astfel, într-un proces integral online, companiile înregistrate la Registrul Comerțului și care au un singur asociat pot să efectueze, integral online, procesul de cunoaștere a clienței pentru a deveni clienți ai OBR și își pot deschide conturi curente (în RON, EUR și HUF), card de firmă, internet banking și POS (fizic sau softPOS sau comerț electronic).

Am continuat să aliniem produsele și serviciile OTP Bank România S.A. dedicate clienților comerciali și antreprenorilor privați cu tendințele generale de digitalizare, pentru a oferi soluțiile de finanțare și operaționale cele mai rapide și mai adecvate printr-o gamă variată de canale alternative.

În iulie 2022, **OTP Bank România a devenit bancă parteneră prin încheierea Convenției cu Ministerul Economiei, Mediului de Afaceri și Turismului privind implementarea programelor naționale pentru stimularea înființării și dezvoltării de IMM-uri, menționate în articolul 25 ^ 1 din LEGEA nr. 346 din 14 iulie 2004.**

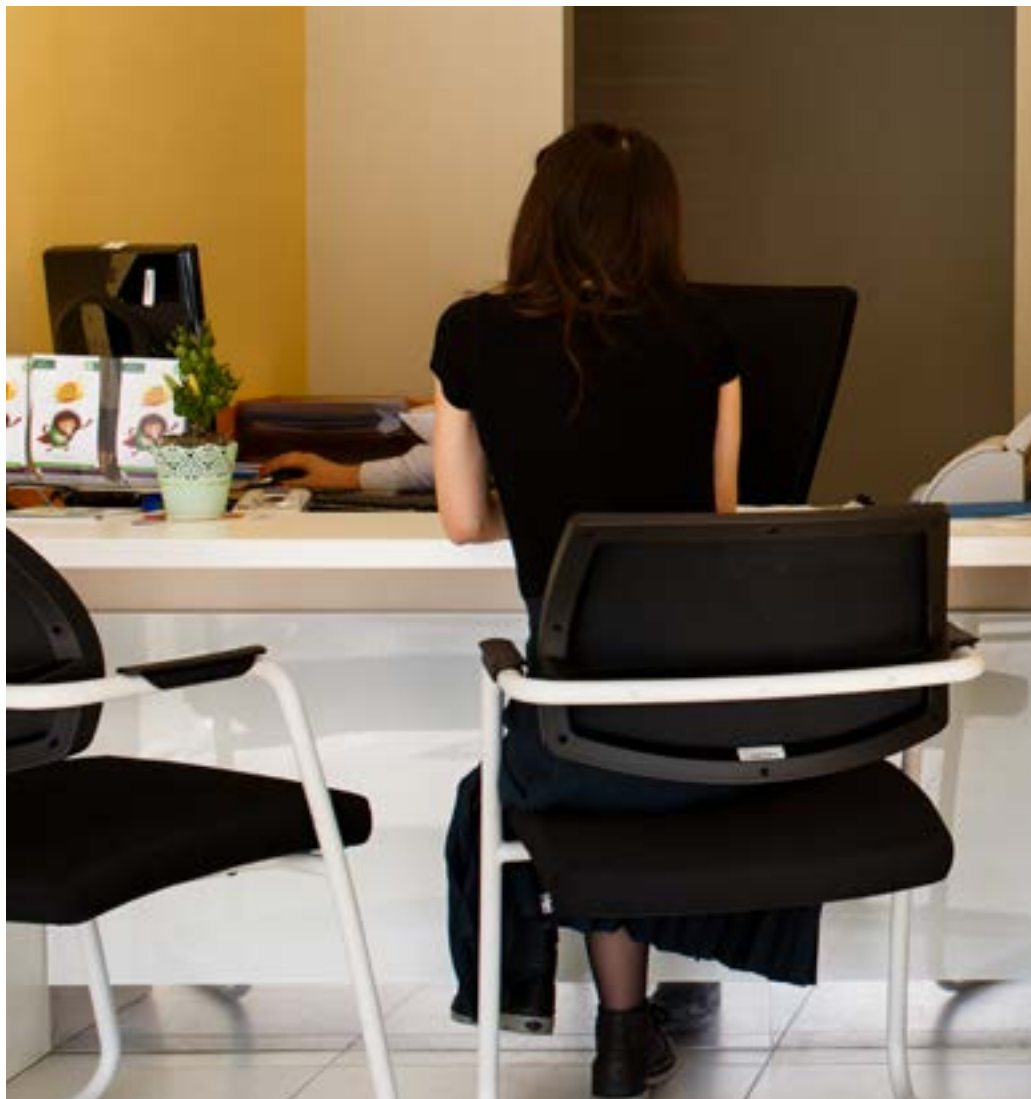
Principalul obiectiv al programelor naționale (Start-up Nation și Woman in Tech) este să stimuleze înființarea și dezvoltarea de întreprinderi mici și mijlocii și să îmbunătățească performanța economică / creșterea economică a acestora, pe baza



digitalizării, a dezvoltării sustenabile, a inovării și antreprenoriatului, a creării de locuri de muncă etc. Prin urmare, pentru beneficiarii programului am început să deschidem conturi dedicate și vom distribui fondurile către companiile și antreprenorii privați eligibili conform condițiilor programului. De asemenea, se poate acorda un credit-punte pentru prefinanțarea

acestor granturi.

**Linia corporate** este mereu preocupată să sprijine activitatea clienților săi prin furnizarea de servicii end-to-end pentru toate nevoile bancare ale acestora, dezvoltând și îmbunătățind produse și servicii sau soluții de finanțare personalizate care le satisfac integral nevoile actuale și pe cele de creștere a afacerii.



În 2022 am explorat pentru clienții noștri corporativi mari toate oportunitățile oferite de programele guvernamentale, finanțare în sectorul agricol și împrumuturi sindicalizate, astfel cum este detaliat mai jos:

- Împrumuturile sindicalizate au cunoscut o creștere semnificativă, cu 36% față de anul precedent, confirmând încrederea clienților și a băncilor parteneri în profesionalismul echipei noastre de specialiști, participând nu doar ca agenți, ci și ca aranșori.
- Împreună cu instituțiile parteneri, am susținut finanțarea sectorului agricol, continuând să acordăm produsul care reprezintă un sprijin real pentru acest sector, împrumutul pentru dublă prefinanțare a subvențiilor SAPS ale APIA (130 milioane RON), precum și altă gamă de produse de pre-prefinanțare a subvențiilor și investiții dedicate pentru achiziția de terenuri sau echipamente (107 milioane RON).
- Finanțare acordată unei mărci de importanță strategică în sectorul energetic local, care ne consolidează rolul în sprijinirea economiei locale.

**OTP Consulting România** a contribuit la realizarea obiectivelor sociale pregătind cererile și oferind servicii de management de proiect.

OTP Consulting a participat la implementarea a trei proiecte finanțate din fonduri europene în 2022, destinate creșterii sensibilizării pe teme de mediu și promovării dezvoltării comunităților locale vulnerabile și defavorizate prin dezvoltarea capitalului uman.

Scopul proiectului AID4NEETs, cu o durată de doi ani, a fost sprijinirea tinerilor șomeri din regiunea Nord-Est și Centru. Programul acordă o atenție deosebită

șanselor egale și există criterii minime pentru comunitățile rome, pentru persoanele din mediul rural și pentru persoanele defavorizate. Alte două proiecte au urmărit încurajarea studenților să înceapă o afacere în cele mai puțin dezvoltate dintre cele șapte regiuni ale României. Obiectivul proiectelor este să creeze cel puțin 130 de noi locuri de muncă. Programele au inclus acțiuni concrete privind introducerea de practici verzi.

## 4.6 Componentele portofoliului pe sectoare

### GRI203-2

Riscurile sociale și de mediu ale activităților economice sunt definite pentru codurile CAEN de nivel 4. Toate activitățile din grupa sectorului Minerit și exploatarea carierelor sunt activități cu risc ridicat. În cazul activităților din cadrul Activităților imobiliare, Servicii administrative și de sprijin, Activități de sănătate umană și asistență socială și Alte servicii, cel mai mare scor de risc consolidat social și de mediu este mediu. Activitățile profesionale, științifice și tehnice sunt activități cu risc scăzut. Scorul de risc al activităților din restul grupelor de sectoare se înscrie de la scăzut la ridicat.

Calculul de expunere nu se bazează pe Borderoul RC-C și Borderoul RC-I, iar clasificarea nu corespunde cu clasificarea NAICS.

Tabelul 9.

Microîntreprinderi și întreprinderi mici	OTP Bank România	
Active pe sector, expunerea pe bilanț la clienți proprii fără leasing și consolidare, 31. 12.2022 <sup>19</sup> comparativ cu 2021	2021	2022
Agricultură, silvicultură, pescuit	6%	7%
Minerit, exploatarea carierelor	0%	0%
Producție	12%	11%
Furnizare de electricitate, gaze, abur și aer condiționat	0%	0%
Alimentare cu apă, canalizare, activități de managementul deșeurilor și remediere	0%	1%
Construcții	12%	14%
Comerț cu ridicata și cu amănuntul, reparații de autovehicule și motociclete	30%	32%
Transport și depozitare	10%	10%
Activități de cazare și alimentație	5%	4%
Informații, comunicare	2%	2%
Activități financiare și de asigurări	1%	3%
Activități imobiliare	2%	2%
Activități profesionale, științifice și tehnice	8%	7%
Activități administrative și de servicii de sprijin	4%	3%
Administrație publică și apărare, securitate socială obligatorie	0%	0%
Educație	1%	1%
Activități de sănătate umană și asistență socială	4%	3%
Arte, divertisment și activități recreative	0%	0%
Alte servicii	1%	1%
Activități ale gospodăriilor ca angajatori; Bunuri nediferențiate de uz propriu	0%	0%
Neclasificate	1%	1%
<b>Total (milioane EUR)</b>	<b>54,20</b>	<b>62,5</b>

<sup>19</sup> Tabelul conține doar datele sectoarelor care au un procent de peste 0,5 la sută. Din această cauză și din cauza rotunjirii, nu toate coloanele adunate dau 100%. Clasificarea industrială este conform clasificării ONU (ISIC). Mărimea companiilor corespunde cu clasificarea legală relevantă.

Tabelul 10.

Întreprinderi mijlocii și mari	OTP Bank România	
Active pe sector, expunerea pe bilanț la clienți proprii fără leasing și consolidare, 31. 12.2022 <sup>20</sup> comparativ cu 2021	2021	2022
Agricultură, silvicultură, pescuit	15%	18%
Minerit, exploatarea carierelor	0%	0%
Producție	14%	13%
Furnizare de electricitate, gaze, abur și aer condiționat	3%	2%
Alimentare cu apă, canalizare, activități de managementul deșeurilor și remediere	1%	1%
Construcții	13%	12%
Comerț cu ridicata și cu amănuntul, reparații de autovehicule și motociclete	18%	17%
Transport și depozitare	4%	4%
Activități de cazare și alimentație	4%	3%
Informații, comunicare	1%	0%
Activități financiare și de asigurări	6%	6%
Activități imobiliare	13%	17%
Activități profesionale, științifice și tehnice	4%	1%
Activități administrative și de servicii de sprijin	2%	1%
Administrație publică și apărare, securitate socială obligatorie	1%	2%
Educație	0%	0%
Activități de sănătate umană și asistență socială	1%	1%
Arte, divertisment și activități recreative	0%	0%
Alte servicii	0%	0%
Neclasificate	0%	0%
<b>Total (milioane EUR)</b>	<b>1.238,48</b>	<b>1.410,28</b>

<sup>20</sup> Tabelul conține doar datele sectoarelor care au un procent de peste 0,5 la sută. Din această cauză și din cauza rotunjirii, nu toate coloanele adunate dau 100%. Clasificarea industrială este conform clasificării ONU (ISIC). Mărimea companiilor corespunde cu clasificarea legală relevantă.



# 5. Bunăstare financiară, servicii responsabile pentru clienți



## GRI 3-3

**Impact:** Bunăstare financiară. La fel ca și cu produsele sale, OTP România poate să contribuie la bunăstarea financiară și le poate permite clienților săi să ia cele mai bune decizii financiare în funcție de situația lor în viață, prin modul în care își furnizează serviciile. Măsura în care sunt date sau sunt limitate condițiile și prevederile pentru managementul responsabil al fondurilor este afectată de practicile băncii, dar și de starea financiară și socială a clienților.

### Șanse egale în accesarea de servicii financiare:

Accesibilitatea este una din condițiile elementare pentru bunăstarea financiară: Un impact social/economic pozitiv poate să aibă loc numai dacă și grupurile defavorizate pot să își gestioneze eficient finanțele - depunând un efort rezonabil - prin canale digitale, la sucursale sau prin ATM-uri. În capitoul anterior au fost descrise produsele disponibile pentru grupurile vulnerabile.

### Obiective:

- Informare și servicii pentru clienți corecte și echitabile
- Structură transparentă și inteligibilă a produselor
- Punerea la dispoziție de instrumente și cunoștințe care să permită luarea unor decizii financiare bune
- Furnizare de servicii fără bariere pentru persoanele cu dizabilități
- Accesibilitate chiar și pentru persoanele defavorizate economic și social

### Acțiuni:

- Dezvoltarea de practici de comunicare de marketing responsabilă
- Informații vizibile, în limbaj simplu

- Explorare aprofundată a situațiilor și cerințelor clienților
- Oferte responsabile de vânzări și produse
- Furnizare de servicii pentru clienți ucraineni, atât în Ucraina, cât și în străinătate
- Clipuri video cu prezentarea de produse bancare și contexte
- Calculatoare financiare
- Extinderea serviciilor online
- Păstrarea opțiunii de serviciu personal pentru clienți, consolidarea funcției de consiliere
- Dezvoltarea accesibilității

### Implicarea părților interesate / conformare:

analizarea feedbackului de la clienți / explorarea nevoilor acestora, acțiuni de mystery shopping, gestionarea reclamațiilor, cooperare cu organizațiile profesionale civile.

## 5.1 Comunicare și vânzare responsabilă

**ST10: 3-3 Furnizarea de informații și comunicarea despre produse și servicii bancare este un segment foarte reglementat. OTP România depune toate eforturile pentru a se conforma întotdeauna cu reglementările și schimbările acestora; mai mult, depune toate eforturile pentru a oferi informații adecvate pe tot parcursul anului.**

Grupul OTP din România caută să se asigure că produsele pe care le oferă și le vinde clienților săi sunt alinate cu situația de viață și cu nevoile acestora și că îi ajută să își atingă obiectivele financiare. Comunicarea



directă rămâne unul din pilonii principali în orientarea pe client. Depunem toate eforturile pentru a ne asigura că mesajele noastre sunt inteligibile și îi ajută pe clienți să fie informați și să selecteze produsele care se potrivesc cel mai bine cu nevoile lor.

În 2022, OTP Bank a elaborat și a postat pe website [Politica de marketing responsabil](#), în care a prezentat principiile de bază ale comunicării comerciale sincere și ale furnizării de informații corecte în oferirea produselor. Politica prevede și principiile de sustenabilitate și nediscriminare. Pentru a facilita implementarea [Programului de conformare pentru protecția consumatorului](#) lansat de OTP Bank în 2021, s-a elaborat o listă de cerințe - generale și

pentru fiecare canal de comunicare - care trebuie respectate întotdeauna. Programul este susținut de un sistem informatic, asigurând o mai bună transparență și capacitate de extragere a datelor.

Conform Politicii OBR privind conformarea, Direcția Conformitate participă la furnizarea unui avis preliminar pe toate comunicările comerciale pentru clienți și formulează propuneri pentru a evita problemele și riscurile legate de protecția consumatorilor.

Direcția Conformitate este implicată și în procesul de pregătire internă și consultare de la bun început atunci când se dezvoltă un produs nou/o categorie de produse/un subprodus și/sau se implementează un



nou canal de vânzare. Implicarea Direcției Conformitate în procesele de aprobare a produselor este necesară pentru a asigura conformarea cu regulile privind protecția consumatorilor, în toate cazurile în care, pe lângă cele menționate mai sus, se face o ajustare a produsului, dar nu din punct de vedere al prețului și/sau începe un proces de testare sau un proces pilot.

Manualul privind Tonul vocii, care reglementează stilul de comunicare al OTP Group, servește drept model și oferă îndrumări filialelor străine la pregătirea propriilor lor manuale. În manual este prescrisă utilizarea unui limbaj clar, ca obiectiv și cerință de bază.

A fost elaborat un ghid care conține principiile de campanie și comunicare ale OTP Group, în care printre cele mai importante obiective sunt orientarea pe client și sustenabilitatea operațiunilor.

Pentru a sprijini operațiunile orientate pe client și formulările ușor de înțeles, OTP Bank a instituit procese și principii în practica sa de denumire a produselor și serviciilor.

La OTP Bank au avut loc o serie de programe de formare internă în 2022, pentru a ne asigura că un număr cât mai mare dintre specialiștii noștri implicați în comunicarea externă aplică efectiv principiile de mai sus în practică. Pentru a continua formarea de bază privind formulările ușor de înțeles, am dezvoltat și un modul avansat de formare.

### GR13-3

Ațiuni pentru creșterea satisfacției și comodității clientului: a fost elaborat un ghid în care sunt rezumați principalii pași pentru luarea unui împrumut ipotecar pentru a ajuta clienții să înțeleagă caracteristicile acestui tip de împrumut și pentru a se pregăti să depună documentele pentru a îl solicita.

Firma de leasing a postat un document de întrebări și răspunsuri și articole de partajare de cunoștințe pe website-ul său în acest an.

- Începând cu primăvara lui 2022, am proiectat și am lansat un ghid pentru a îndruma clienții cu principalii pași pentru un împrumut ipotecar, pentru a ajuta potențialii clienți să înțeleagă și să se pregătească mai bine pentru acest pas important din viața lor.
- În vara lui 2022 am automatizat generarea și emiterea, la cererea clientului, de 33 de acorduri care pot fi cerute pe durata de viață a împrumutului. Această inițiativă a îmbunătățit experiența clienților noștri, reducând timpul necesar pentru prelucrarea acestor cereri și a redus și timpul de răspuns al Băncii la acestea

- Am început un program pilot pentru centralizarea pregătirii contractelor în cazul împrumuturilor ipotecare, îmbunătățind experiența clienților interni și externi și asigurând o corectitudine mai mare a contractelor

În 2022, OTP Bank România s-a concentrat în continuare pe un TTY competitiv pentru împrumuturile în numerar și împrumuturile ipotecare, asigurând o experiență excelentă a clienților și un grad ridicat de satisfacție a clienților pe acest segment.

Din vara lui 2022 am automatizat generarea și emiterea, la cererea clientului, de 33 de acorduri care pot fi cerute pe durata de viață a împrumutului. Această inițiativă a îmbunătățit experiența clienților noștri, reducând timpul necesar pentru prelucrarea acestor cereri și a redus și timpul de răspuns al Băncii la acestea. Am adăugat refinanțarea pe maxim 5 ani la fluxul automat al împrumuturilor personale

Am început un program pilot pentru centralizarea pregătirii contractelor în cazul împrumuturilor ipotecare, îmbunătățind experiența clienților interni și externi și asigurând o corectitudine mai mare a contractelor.

În domeniul digital:

- dezvoltare nouă la toate canalele digitale menționate mai sus,
- comunicare directă recurentă cu clienții digitali, care ajută la reducerea nivelului de servicii la Centrul de contact sau pe canalele față în față.

**Linia comercială:** Am aliniat în continuare serviciile și produsele OTP Bank România S.A. dedicate clienților IMM și antreprenorilor privați la tendințele generale de digitalizare pentru a oferi cea mai rapidă și mai adecvată finanțare și cele mai bune soluții operaționale printr-o gamă variată de canale alternative. **Pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor pentru clienți și a eficientiza faza de deschidere a relației de afaceri, în iunie 2022 am lansat o platformă digitală de onboarding 100% online pentru microîntreprinderi și IMM-uri** - care acoperă 10 pachete și oferta de Black Friday. Astfel, într-un proces integral online, companiile înregistrate la Registrul Comerțului și care au un singur asociat pot să efectueze procedurile de cunoaștere a clientelei pentru a deveni clienți al OBR și a deschide conturi curente (în RON, EUR și HUF), pentru a obține un card de firmă, servicii de internet banking și POS (fizic sau softPOS sau comerț electronic). Canalul digital de achiziție E2E duce la o mai bună notorietate a mărcii, oferă un avantaj competitiv pe piață față de băncile nedigitalizate, îmbunătățește experiența clienților în mediul digital, prin produse cu time-to-yes și time-to-cash instantaneu și

sprijină percepția clienților cu privire la OTP Bank România ca bancă aliniată cu noile tendințe în era digitalizării.

**Clienți corporativi mari:** Eforturile noastre permanente se îndreaptă spre implementarea de soluții eficiente pentru a ne asigura că clienții noștri corporativi mari au o experiență pozitivă de la momentul onboardingului și până la accesarea soluțiilor noastre financiare dedicate și că beneficiază de consiliere profesională oferită de manageri de relații experimentați. Pentru a sprijini acest segment de clienți, aliniem în continuare produsele la tendințele generale de digitalizare. Ne-am concentrat pe recalibrarea produselor existente și a fluxurilor de activități pentru a satisface așteptările clienților noștri și a consolida parteneriatele cu aceștia, bazate pe un nivel ridicat de profesionalism, încredere și respect.

Oferta noastră include o gamă completă și complexă de produse de management al numerarului, atât pentru persoane juridice cu prezență locală și include un nivel ridicat de personalizare în funcție de nevoile fiecărui client. Astfel, pentru a îmbunătăți calitatea și punctualitatea serviciilor noastre către clienți, au fost implementate soluții noi și personalizate și îmbunătățiri pentru clienții corporativi mari:

- cea mai complexă soluție de management de numerar, Cash Pooling intrabancar, un produs care constă în administrarea comună a lichidităților din conturile bancare deschise la OTP Bank în diferite valute - produsul a fost îmbunătățit pentru a putea fi integrat în platforma de internet banking, astfel încât clienții să poată vedea produsul și soldul consolidat
- soluții dedicate de colectare și direct debit specifice anumitor furnizori de utilități

și de software prin parametri specifici în funcție de cerințele acestora, dezvoltarea unor noi canale de comunicare pentru schimbul de fișiere între bancă și companiile de asigurări, soluție personalizată pentru anumite servicii transfrontaliere MT101, MT940.

**OTP Asset Management:** Împreună cu echipa de servicii bancare private a OBR, ne-am ocupat de prezentarea și promovarea noului fond ESG, OTP Innovation. Fondul reprezintă o oportunitate pentru clienți de a își alinia valorile personale cu portofoliul de investiții.

De asemenea, am prezentat soluții pentru nevoile lor de economii sau investiții mai eficiente. Am susținut două webinare în cursul anului 2022, dedicate clienților, în care am promovat noul fond și am prezentat tendințele pieței, cu o sesiune specifică de întrebări și răspunsuri.

**OTP Leasing România (OLR):** Anul 2022 a marcat o nouă etapă în modul în care OLR a abordat conceptul de servicii responsabile pentru clienți, inițiativele din anul precedent reflectând ce anume așteaptă clienții de la serviciul nostru pentru clienți și cum poate acesta să devină un factor esențial în modul în care clienții percep marca noastră. Ținând

seama de aceste lucruri, am angajat o persoană care să se ocupe în mod special de strategia noastră de experiență a clientului și ne străduim să modernizăm interacțiunea cu clienții la multiple niveluri. Câteva aspecte importante:

- Avem o nouă strategie care se concentrează E2E pe interacțiunea cu clientul pe multiple canale și puncte de intrare
- Platformă nouă dedicată clienților noștri, cu o funcție de self-service îmbunătățită și care facilitează o tranziție fără probleme de la self-help la servicii asistate de un agent
- Am implementat noi formulare de NPS și de satisfacția clientului





- Sondaj anual pentru a evalua atitudinea clientului la fiecare punct de contact din fluxul de activitate
- Concentrare pe creșterea conștientizării la nivelul angajaților care intră în contact cu clientul și concentrarea pe empatie, comunicare și gândire inovatoare pentru a furniza servicii mai bune clienților noștri (workshopuri dedicate, formare internă/externă, învățare încrucișată cu alte companii din grup).
- Reactivi la feedbackul de la clienți: căutăm activ să integrăm cât mai repede feedbackul clienților (principalele inițiative: proceduri simplificate în anumite domenii, timp de răspuns redus pentru clienți, activități redundante eliminate atât pentru clienți, cât și pentru echipă)
- Îmbunătățirea opțiunilor de self-service ale

- clienților: chatbot (cu fluxuri noi adăugate pe baza întrebărilor adresate de clienți), pagini de întrebări frecvente, articole de cunoștințe
- Managementul cazurilor: am început să creăm o bază de date de situații și lecții învățate
- Îmbunătățirea sprijinului pe canale multiple oferind multiple opțiuni de asistență pentru clienți pentru a le permite acestora să contacteze echipa noastră de asistență în modul care le convine cel mai mult.
- Proceduri de business revizuite pentru a simplifica experiența clientului în toate activitățile (pre-vânzare, vânzare, aprobare, post-vânzare)
- Inițierea unui proiect de excelență operațională, folosind o metodologie Lean

- Six Sigma, dedicată Diviziei Operațiuni cu scopul de a crește eficiența și satisfacția clienților (interni și externi)
- Schimbat furnizori în anumite domenii, pentru o mai bună potrivire cu viziunea companiei privind asistența clienților și transformarea digitală
- Am promovat opțiunea de factură electronică în rândul clienților, crescând procentul de clienți care aleg să primească factura electronică
- Am lansat anexa de direct debit pentru contractul de leasing

### Îmbunătățirea cunoștințelor financiare privind serviciile bancare OTP România

postează elemente de bază de alfabetizare financiară pe website, cu explicații detaliate ale produselor bancare și cu sfaturi practice, indicând informații și relații privind finanțele. Conținutul este actualizat regulat și răspunde și unor situații punctuale și noutăți (de ex. Covid, ESG). Câteva exemple de activități privind utilizarea cardurilor, derulate în 2022:

- Campanii de comunicare pe baza planurilor de media online, pentru:
  - a promova plățile cu cardul de debit, a crește utilizarea și a recompensa clienții valoroși, prin campania Portfolio Optimizer, în cooperare cu Mastercard
  - a promova funcția de rate și alte avantaje oferite de cardurile de credit de la OBR, cu scopul de a crește încrederea și satisfacția clienților cu privire la produs și astfel de a stimula utilizarea și conștientizarea.
- Campanie dedicată pentru a recompensa loialitatea clienților care au un card de credit și îl promovează activ la prieteni, rude, familie (ambasadori de card de credit, campanie de achiziție de membri).
- E-mailuri frecvente de informare trimise cu scopul de:

- a promova soluția de plăți mobile la toți deținătorii de card Mastercard, cu clip video tutoriale incluse pentru a stimula înțelegerea clienților
- promovarea campaniilor menționate anterior
- Pagină simplificată pe website pentru fiecare campanie privind cardurile.

**Împrumuturi individuale:** Din primăvara lui 2022 am conceput și am lansat un ghid pentru clienți pentru a îi îndruma prin pașii principali într-un împrumut ipotecar, pentru a îi ajuta pe potențialii clienți să înțeleagă și să se pregătească mai bine pentru acest pas important din viața lor.

**Digital** stabilirea unei comunicări permanente cu clienții digitali și explicarea funcțiilor din IB/MB, a opțiunilor și a altor canale disponibile pentru asistența pentru clienți (comunicare lunară pe baza călătoriei digitale a clientului și comunicări ad hoc).

**Comercial:** Comunicarea externă a reprezentat în continuare una din principalele noastre priorități, având în vedere accesul rapid, ușor și direct la informații de care au nevoie cei mai mulți clienți persoane juridice. Am comunicat toate informațiile relevante pentru a ne sprijini clienții în anul dificil care a trecut, cum ar fi implicarea continuă în programul IMM Invest / IMM INVEST PLUS cu toate componentele sale, lansarea programului guvernamental instituit prin OUG nr. 61/2022 privind împrumuturile din fonduri nerambursabile externe pentru sectorul agroalimentar, **programele naționale de stimulare a înființării și dezvoltării IMMurilor** campania „Spring Friday”/”Zero Friday”, soluțiile implementate conform Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 90/2022.

**Clienți corporativi mari:** Pentru a înțelege mai bine așteptările și standardele principalilor noștri clienți corporate, pentru a dezvolta un mod de viață mai orientat pe client, pentru a crea avantaje competitive, a crește loialitatea clienților și numărul de clienți noi, banca noastră s-a alăturat altor filiale în aplicarea sondajului Corporate CX pe piața locală.

Astfel, a fost contactat un eșantion de companii relevante pentru a răspunde la un chestionar dedicat. Până acum a fost finalizat studiul pentru sectorul IMM-urilor, rezultatele fiind foarte satisfăcătoare. Încă se așteaptă rezultatele pentru clienții corporate mari.

**OTP Asset Management:** Derulăm proiecte permanente cu câteva canale naționale de TV unde avem mini interviuri live săptămânale despre evoluția zilnică a bursei și companiile listate la bursă. De asemenea, avem interviuri permanente la mai multe canale TV și platforme online, unde membrii echipei de investiții sunt invitați în calitate de specialiști financiari să comenteze tendințele economice care influențează piețele financiare.

Din 2017, am lansat un blog al companiei, pentru a crește gradul de alfabetizare financiară pentru publicul larg și pentru potențialii clienți. Blogul face parte din website-ul companiei și contribuitorii sunt membrii echipei AMR a OTP, cu peste 150 de articole cu o perspectivă privind opțiunile pe care le au oamenii în materie de bani și viață, ancorată profund în realitatea de zi cu zi.

Subiectele abordate se referă la componenta financiară și comunică cititorului care sunt beneficiile pe care le aduce planificarea financiară, investițiile și economiile pe termen lung.

Temele principale sunt alfabetizarea financiară, planul de economisire automată, diversificarea, ESG, inovare și cercetare și dezvoltare, burse de valori, Covid-19, pensii, REIT, despre fonduri, analiză.

**OTP Leasing România:** Anul acesta am urmărit să explorăm moduri noi de a le oferi clienților noștri, dar și potențialilor clienți moduri de a înțelege mai bine rolul pe care îl avem în dezvoltarea companiei lor. Câteva elemente importante din acest an:

- Primul eBook despre leasingul financiar, cu informații clare și simple dedicate companiilor locale, care pot să afle ce înseamnă leasingul financiar, care este documentația, care sunt avantajele și implicațiile pe termen lung
- Primul podcast dedicat leasingului financiar, în care am reunit colegii, partenerii și clienții. Scopul a fost să partajăm informații la prima mână despre serviciile și echipele noastre și să le asociem cu experiența clienților și utilizarea în viața reală a unui leasing financiar.
- Sesiuni de formare pentru dealeri și reprezentanții partenerilor pentru ca aceștia să înțeleagă mai bine produsele și serviciile noastre.
- Instrument de ofertă personalizată transparentă din punct de vedere al structurii de finanțare și al costurilor.



## 5.2 Protejarea debitorilor

**ST1, ST10: 3-3 Pentru ca împrumutarea să fie cu adevărat un progres, trebuie îndeplinite o serie de condiții - de la o evaluare corectă a posibilităților până la managementul prudent al riscurilor de către bancă și la un mediu normativ adecvat. Evenimentele deosebite care au avut loc în ultimii câțiva ani au adus provocări severe pentru mulți debitori; chiar și guvernul a luat măsuri în forță pentru a îi proteja, impunând reglementări mai stricte cu privire la condițiile de împrumut și înlesnind rambursarea.**

În 2022, în România a fost introdus un nou moratoriu pentru a păstra o bună calitate a portofoliului de împrumuturi. 124 de clienți persoane fizice au beneficiat de moratoriile privind rambursarea împrumuturilor, introduse în timpul pandemiei de coronavirus, opțiunea de suspendare a rambursărilor rămânând în vigoare și pentru clienții corporate mari.

În contextul provocărilor economice aduse de pandemie și de perioada post-pandemie, clienții noștri corporate mari s-au confruntat cu scăderi ale vânzărilor, cu suspendări temporare de activitate sau cu probleme pe lanțurile de aprovizionare, acestea afectându-le și capacitatea de rambursare sau planurile de a lua noi împrumuturi pentru dezvoltare.

Astfel, le-am prezentat oportunități și instrumente importante pentru a îi sprijini și, în același timp, pentru a ne desfășura activitatea în mod responsabil. Am continuat să oferim în 2022 posibilitatea de amânare a rambursării ratelor datorate, inclusiv prin aplicarea moratoriului instituit prin lege.

## 5.3 Satisfacția clienților

**GRI 2-29 The OTP Group analizează nevoile și cerințele clienților săi într-o varietate de moduri, inclusiv cerând feedback cu privire la produsele și serviciile existente sau potențiale și integrând constatările în dezvoltarea produselor și a serviciilor.**

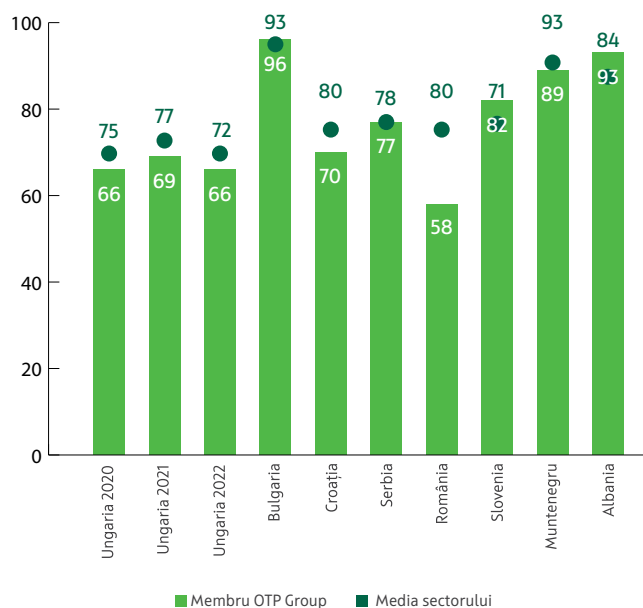
Satisfacția clienților retail ai OTP Group este măsurată cu ajutorul metodei standard TRI\*M la nivelul întregului grup, unele dintre companiile membre înlocuind-o cu metodologia NPS sau SQM.

TRI\*M măsoară satisfacția și loialitatea în ansamblu a clienților noștri și a clienților

tuturor concurenților noștri importanți, precum și principalii factori care determină satisfacția. Informațiile sunt analizate și pe segmente de clienți (de ex. clienți la început de carieră, juniori, clienți premium). Efectuăm o măsurare pe an în fiecare țară, pe un eșantion reprezentativ de 1000 de persoane. Scorul de retenție a clienților la OTP Bank România a fost de 58 în 2022.

Valoarea TRI\*M medie a concurenților a fost de 80 de puncte. Satisfacția s-a îmbunătățit în rândul clienților juniori, în timp ce la concurenți s-a deteriorat, adică pe acest segment OTP Bank a avut rezultate mai bune decât media concurenților săi. Dată fiind natura scării de măsurare, o modificare de câteva puncte nu poate fi considerată semnificativă.

Fig. 4 TRI\*M, 2022



<sup>21</sup> Pe baza distribuției după vârstă, sex, educație, tip de municipalitate, regiune. Au fost efectuate interviuri online în Ungaria, Croația, România, Serbia și Slovenia. În restul țărilor s-au desfășurat interviuri față în față.

Satisfacția cu serviciile furnizate de membrele OTP Group a crescut în majoritatea țărilor; cele mai mari îmbunătățiri s-au înregistrat în Serbia și în România.

Performanța filialei din România este afectată semnificativ de faptul că OTP este bancă secundară pentru majoritatea clienților, iar de obicei, satisfacția lor cu băncile lor principale este semnificativ mai mare. Este clar în cazul OTP Bank România că clienții care optează pentru OTP ca bancă principală au opinii mai bune cu privire la performanța acesteia.

OBR a introdus în 2022 măsurători SQM pentru interacțiunile cu clienții prin centrul de contact. Fiecare client care a dat un feedback negativ este apelat telefonic, pentru a înțelege motivele de nemulțumire și a aduce îmbunătățirile necesare.

În 2022, am identificat în OBR, folosind un proiect de modelare statistică, faptul că primele 4 dimensiuni care sunt cele mai importante pentru clienți atunci când aleg o bancă drept banca principală sunt:

- interacțiunea umană
- efortul pe care îl depun pentru a găsi și a înțelege informațiile oferite de bancă și a desfășura operațiuni;
- abordarea personalizată în comunicare
- încrederea

În cadrul proiectului, am creat o listă de priorități cu scopul de a îmbunătăți modul în care interacționăm cu clienții noștri, modul în care personalizăm comunicarea și în care oferim operațiuni și informații fără efort în legătură cu serviciile și produsele băncii. În plus, am început să studiem, printre clienții care consideră OTP ca fiind banca lor secundară, ce înseamnă pentru ei aceste dimensiuni și ce ar putea OBR să facă pentru a demonstra această caracteristică și a le oferi o experiență mai bună cu produsele și serviciile noastre.

## 5.4 Accesibilitatea serviciilor financiare

**ST9: 3-3 Dezvoltarea tehnologică creează o varietate din ce în ce mai mare de moduri de a face afaceri cu clienții în ceea ce privește finanțele, iar OTP Group caută mereu soluții de a face ca utilizarea serviciilor sale să fie și mai comodă pentru clienții cu diferite nevoi și cerințe. De obicei, clienții noștri salută introducerea de noi posibilități și le privesc ca pe niște evoluții pozitive.**

### Accesul la distanță prin canale digitale

Expansiunea canalelor digitale este o tendință continuă și pe termen lung. Pentru a satisface nevoile și cerințele clienților, OTP extinde gama de servicii și funcții accesibile de la distanță. Folosirea canalelor digitale este încurajată și prin educație.

**OBR** a introdus deschiderea online de conturi pentru microîntreprinderi, întreprinderi mici și mijlocii în anul 2022 pentru 10 pachete de conturi diferite.

**68%**

din clienții OTP Bank pot să își genereze extrasele prin serviciul digital / mobil

Serviciul de Internet Banking / Mobile Banking este disponibil non stop și oferă clienților flexibilitatea de a își accesa extrasele de cont la orice moment. Clienții au posibilitatea să seteze alerte pentru a verifica diferitele tranzacții efectuate în contul lor și soldul în cont.

Din decembrie 2022, fondurile de investiții sunt disponibile în Smart Bank: OTP Bank România a implementat facilitatea de a face subscrieri și răscumpărări în Smart Bank (versiunea mobilă a OTPdirekt) pentru investitorii care au deja semnat un contract de intermediere. Această facilitate exista anterior numai în serviciul de internet banking OTPdirekt (versiunea pentru desktop a OTPdirekt). Această îmbunătățire are un impact pozitiv asupra experienței clientului, creând ușurință în utilizare și accesibilitate mai bună pentru ca investitorii să facă tranzacții cu fondurile lor de investiții.

**Peste 95%**

din clienții corporate mari folosesc serviciul de internet banking pentru operațiunile regulate și pentru generarea de extrase de cont.

**OTP Asset Management:** Extrasele pe care le generăm sunt în cea mai mare parte electronice. Cele pe hârtie reprezintă în jur de 1,5% din toate extrasele generate. În comparație cu 2021, procentul s-a menținut aproximativ la același nivel din totalul de extrase generate.

În general, încercăm să folosim cât mai puțină hârtie, cu excepția situațiilor în care nu există alternativă, cum ar fi obligațiile legale.

**OTP Leasing România:** Clienții noștri au acces la MyLeasing - platforma noastră dedicată de self service, disponibilă non stop, care le permite clienților să realizeze activități din confortul biroului lor sau dintr-o locație la distanță. MyLeasing oferă acces la facturare, la declarații financiare, la imputerniciri pentru anumite activități și la o vedere generală a contractului. Contul este

folosit de aproape 60% din clienții noștri.

Obiectivul nostru este să lărgim gama de produse care sunt parțial sau integral accesibile digital, având grijă să ne asigurăm că procesele sunt accesibile cât mai convenabil și pentru cât mai mulți clienți cu puțință.

De asemenea, punem accent pe transferarea cunoștințelor necesare pentru utilizarea canalelor online.

### Serviciile în sucursale și la ATM

GRI FS13 The OTP Bank România este la dispoziția clienților săi prin rețeaua sa

Table 11.

OTP Bank România		
Puncte de acces în regiunile dezavantajate*	Sucursală	ATM
Număr de puncte de acces (ca % din nr. total de puncte de acces)	42 (43%)	48 (31%)
Număr de puncte de acces noi (ca % din toate punctele noi)	0 (-)	6 (100%)
Număr de puncte de acces închise (ca % din toate punctele închise)	0 (-)	0 (-)
Modificare față de anul precedent	0%	+14%

\* Subregiunile și județele sunt definite conform legii, determinate conform indicatorilor sociali și demografici, și indicatorii privind gospodăriile și condițiile de trai, economia și piața muncii la nivel local, infrastructură și mediu.



de 97 de sucursale și 154 de ATM-uri - la sfârșitul lui 2022. Rolurile sucursalelor și ale ATMurilor se schimbă acum, însă sucursalele sunt în continuare principalele locații de servicii pentru clienți, pe lângă canalele digitale, care sunt din ce în ce mai complexe. Funcțiile disponibile prin aceste canale sunt îmbunătățite în permanență, modurile de furnizare a serviciilor fiind din ce în ce mai adaptate la nevoile și cerințele clienților.

**GRI 3-3, FS13** Având o rețea extinsă de sucursale, OBR asigură acces pentru populația din regiunile defavorizate, care își poate gestiona finanțele personal.



## 5.5 Servicii accesibile pentru clienți

**ST9: 3-3 După cum am specificat și în strategia noastră privind accesibilitatea, depunem eforturi pentru a oferi acces egal pentru persoanele cu dizabilități, prin furnizarea de servicii adaptate nevoilor speciale ale acestora.**

Clienților noștri li s-au furnizat servicii cu ajutorul următoarelor instrumente și mijloace consacrate:

Oferim asistență clienților noștri cu mobilitate redusă în următorul mod:

- 80% din filiale sunt accesibile pentru persoanele cu mobilitate redusă
- Ne străduim să facem ATM-urile accesibile pentru scaunele cu rotile



# 6. Conduită etică în afaceri



## GRI 3-3

### Impact:

Conștientizare privind conformarea; plata impozitelor; prevenirea spălării banilor, activități anticorupție și nediscriminare; prin practicile noastre, influențăm fiabilitatea sectorului financiar, standardele etice ale angajaților noștri, standardele lor morale și prevalența infraționalității (financiare) în general.

Securitatea datelor: prelucrarea securizată a datelor influențează bunăstarea materială a clienților noștri și influențăm și nivelurile generale de infraționalitate financiară.

Cu cât este mai mare ponderea noastră în piață, cu atât putem avea un impact mai puternic; însă prin introducerea de bune practici, chiar și un participant mai mic pe piață poate să aibă un efect de atragere a sectorului.

### Obiective:

- Grad maxim de conformare cu legislația, operațiuni etice
- Prevenirea corupției și spălării banilor, investigarea și gestionarea cazurilor detectate
- Management complex, rapid și echitabil al plângerilor clienților
- Cea mai bună protecție posibilă a datelor și a sistemelor informatice ale clienților noștri
- Plata adecvată a obligațiilor noastre fiscale

### Acțiuni:

- Funcționarea unei rețele de responsabili cu conformarea

- Dezvoltarea sistemului existent de comunicare internă a informațiilor privind schimbările în legislația relevantă
- Stabilirea unor standarde minime de conformare care să fie îndeplinite de toți membrii Grupului
- Dezvoltarea funcției de triere prealabilă în raport cu sancțiunile
- Funcționarea Codului etic și a sistemului de avertizori de integritate
- Gestionarea echitabilă a plângerilor
- Audituri interne de securitate cibernetică
- Sensibilizarea clienților/rezidenților și angajaților cu privire la securitate
- Dezvoltarea continuă a sistemelor de securitate și a proceselor de lucru, formarea angajaților

Implicarea părților interesate/conformare: Cooperarea cu organele de control financiar/ supervizare/audit și cu autoritățile, cu poliția în legătură cu prevenirea și detectarea infrațiilor.

Managementul reclamațiilor și cooperarea cu Autoritatea Națională de Protecția Consumatorului. Principiile noastre de bază și obiectivele complexe privind conformarea\* sunt disponibile la [www.otpbank.ro/e-bout-otpbank/about-us/compliance](http://www.otpbank.ro/e-bout-otpbank/about-us/compliance)

Pentru gestionarea reclamațiilor și raportarea problemelor legate de etică, a se vedea [Contact](#) | [OTP Bank\\*](#)

\*Conformarea cu prevederile legale și cu normele și standardele internaționale în materie de conduită etică în afaceri

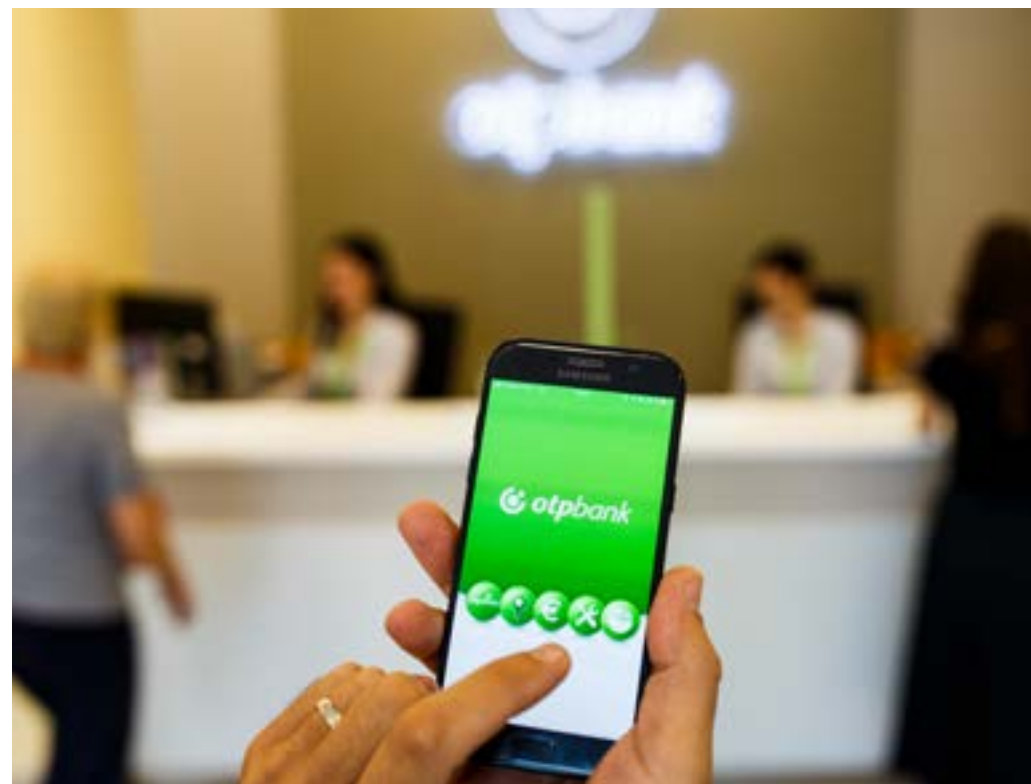
## 6.1. Conformarea și respectarea legilor și reglementărilor

**Considerăm că respectarea legilor, a standardelor și normelor internaționale și a cerințelor de conduită etică reprezintă un principiu fundamental.**

GRI 2-13 În cadrul politicii noastre pentru conformare la nivelul grupului trebuie să punem tot timpul accentul pe prevenirea încălcărilor în materie de conformare. Atunci când are totuși loc o acțiune sau un incident care constituie o încălcare, luăm măsurile adecvate și eficiente pentru a îl gestiona. Avem o rețea de responsabili cu conformarea la nivelul întregului grup.

Directorul de Conformitate transmite trimestrial rapoarte privind conformarea către Consiliul de Conducere al Băncii, iar Consiliul de Supraveghere primește rapoarte anuale. Un rezumat al politicii este disponibil pe websiteul băncii: <https://www.otpbank.ro/e-boutotpbank/about-us/compliance>

Monitorizăm în permanență regulamentele UE și modificările cadrului normativ (inclusiv cerințele Autorității Bancare Europene (EBA), Autorității Europene a Piețelor de Valori Mobiliare (ESMA), Băncii Centrale Europene (BCE) și prelucrăm legile care se aplică grupului bancar și/sau activităților acestuia în conformitate cu Regulamentul nostru intern. Prin Direcția Juridică, OBR monitorizează toate modificările de legislație. Fiecare



director și manager primește un rezumat al legislației noi sau modificate (la nivel local și internațional), pe care îl diseminează în zona pe care o coordonează, fiind monitorizat în continuare de Direcția Conformare cu privire la stadiul implementării la nivel de proceduri interne. Astfel se asigură un răspuns mai rapid la schimbările de legislație.

După introducerea politicii unice de conformare la nivelul OTP Group, aceasta a fost diseminată pentru a asigura respectarea ei de toți membrii Grupului și în domeniile în care trebuie să se aplice aceleași practici în tot Grupul.

Prima linie de apărare a fost consolidată prin introducerea serviciului World-Check Online pentru **trierea preliminară în raport cu sancțiunile** și a listei de verificare pentru evaluarea rezultatelor trierii, la nivelul întregului Grup. Angajații relevanți din OTP Bank beneficiază de formare intensivă pe chestiuni de triere preliminară în raport cu sancțiunile.

**Evaluarea riscurilor de conformare** - La OTP Bank România SA, riscul privind conformarea este evaluat anual în două cicluri separate, conform metodologiei OTP Group (metodologia CoRis) - cu sprijinul unei aplicații IT. Evaluarea riscurilor de etică și corupție face și ea parte din procesul de evaluare. Rezultatul evaluării este trimis la Comitetul de gestionare a riscului operațional al Grupului și este inclus și în Raportul anual privind conformarea. Atunci când sunt identificate domenii cu risc ridicat, domeniile funcționale relevante trebuie să elaboreze și să implementeze planuri de acțiune. În 2023 nu au fost identificate riscuri ridicate care să necesite acțiune la nivel de grup.

- Pentru evaluarea locală în semestrul 1 din 2022 - nu s-au înregistrat riscuri ridicate la nivelul întregii Bănci, ci doar la nivelul câtorva entități (punctual) - riscuri legate de spălarea banilor, due diligence și protecția consumatorului.

Toate cazurile au fost gestionate prin planuri de acțiune implementate la termenele asumate.

- Pentru evaluarea pe semestrul 2 din 2022 (riscuri standard legate de directiva MiFid) nu au fost înregistrate riscuri ridicate la nivelul întregii Bănci, ci doar la nivelul a două entități (punctual) - riscuri de tranzacții personale, gestionate prin planul de acțiune implementat la termenele asumate.

În ansamblu, riscurile cu cele mai mari scoruri în semestrul 1 au fost protecția consumatorului, etică, sancțiuni - tranzacții sensibile și spălarea banilor și due diligence, iar pentru semestrul 2 - procesul de guvernare de produse și tranzacții personale (semnificativ II), urmate de comunicații relevante, ținare de înregistrări, ziduri chinezești, transparentă din punct de vedere al costurilor și inducții (semnificativ I). Niciunul dintre riscuri nu a depășit nivelul peste care ar fi fost necesară pregătirea unui plan de acțiune.

### Îmbunătățirea conștientizării privind conformarea

ST13: 3-3, 2-15 Formarea angajaților pe baza unor principii identice la nivelul întregului Grup - este unul din elementele cheie ale îmbunătățirii conștientizării privind conformarea. Formarea angajaților este monitorizată, iar atunci când se identifică deficiențe, se fac aranjamente pentru a actualiza sau a transfera cunoștințe, după caz. De asemenea, sunt furnizate





permanent cursuri speciale de formare cu accent pe anumite teme privind conformarea.

Cursuri obligatorii privind conformarea la OTP Bank România:

- Material de orientare în conformare – Conținut: funcția de conformare și organizarea, etică și conflicte de interese, tranzacții personale, abuz de piață, reguli privind „zidul chinezesc” – Programare: cerință obligatorie pentru toți angajații noi la inducție, conținut special pentru angajații noi de la Direcția Clienți corporate mari
- Material de formare Conformare I – Conținut: riscuri de conformare și politică, codul etic, nediscriminare și conflicte de interese, forme de insider trading și abuz de piață – Programare: reciclare anuală pentru tot personalul – platformă de e-learning, studiu și testare
- Formare pe teme de protecția datelor – Conținut: importanța protecției datelor, organizarea protecției datelor la Bancă, prelucrarea datelor personale, deteriorarea datelor – Programare: reciclare anuală
- Formare - aspecte legate de prevederile privind „Norma internă pentru tranzacții personale cu instrumente financiare în cadrul OTP Bank România”
- Formare anuală - cunoașterea clientului/acțiuni contra spălării banilor și finanțării terorismului (KYC/AML/CFT) (platformă de e-learning, studiu și testare):- Lecție și test: KYC/AML/CTF și sancțiuni internaționale - informații generale / avansate
- Curs de inducție „KYC, AML pentru noii angajați” - platforma de e-learning, studiu și testare. Conform legislației aplicabile, toți angajații noi trebuie să parcurgă materialul de curs și să treacă testul

aferent în prima lună de muncă.

- Cursuri privind serviciile de investiții, dedicate personalului Băncii implicat în vânzări de fonduri de investiții (IF) și unități de HO (servicii bancare private, servicii bancare corporate, servicii bancare corporate, SMS-uri etc.)
- S-au organizat sesiuni de formare pentru domeniile afectate ale Băncii: „Sancțiuni internaționale”, „Aspecte relevante în analiza tranzacțiilor sensibile - Anexa 2”, „Coris - Prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului”, „Sursa averii”, Cursuri pe teme de KYC&AML/CFT pentru clienții liniei de business Servicii bancare private, Direcția Operațiuni, Direcția IMM-uri, Direcția Microîntreprinderi, Cursuri privind managementul alertelor SAFEWATCH pentru angajații de la Departamentul Internațional, Cursuri pe teme de KYC și AML/CFT și Verificare apostile
- Program de formare specific pe teme de KYC/AML&CFT organizat în timpul acțiunilor de control la fața locului
- Sesiuni dedicate și personalizate live/online pentru Mesagerii de Conformitate și înlocuitorii acestora pe durata anului 2022; Formare anuală pentru mesagerii de conformitate și înlocuitorii pentru studiu - platforma de e-learning
- Cursuri personalizate după evaluarea CoRis pentru semestrul 1 2022 (risc de protecția consumatorului) pentru entitatea cu scor de risc ridicat Curs anual 2022 pe tema CoRis - Metodologia de evaluare a riscului de conformare - tot personalul - e-learning, studiu și testare
- Formare personalizată dedicată pentru partenerii Băncii
- FATCA/CRS pentru personalul de la HO și personal specific de la sucursale (2 materiale de curs) - studiu și testare
- Formare profesională pentru responsabilii

cu conformarea: formare profesională anuală cu accent pe temele cheie privind conformarea, schimbări de norme, bune practici, studii de caz.

- S-a efectuat un curs de e-learning pe teme de insiders, în plus pe lângă practicile aplicate în mod general

Cursurile obligatorii sunt urmate de teste la care este necesară obținerea unui scor de cel puțin 70%. Neaparcurgerea cursului poate - după mai multe avertismente - să genereze consecințe care fac obiectul legislației muncii.

Pe lângă cursuri, îmbunătățirea conștientizării privind conformarea s-a realizat prin următoarele canale la OTP Bank România:

- O serie de articole pe portalul intern de comunicare (intranet): în 2022 privind Cadrul de raportare a conduitei non-etice, Codul etic, raportarea încălcărilor în materie de etică, Politica privind cadourile, Politica privind platformele de socializare.
- Platforma mesagerilor de conformitate - o platformă SharePoint cu informații importante, materiale de curs și newsletter pentru șefii de unități organizaționale - care joacă rolul de Mesageri de Conformitate Newsletter pentru Rețeaua de mesageri (agenți) de conformitate
- Pilula de conformitate - E-mailuri și informații postate în Colțul de conformitate pe OTP Connect
- S-au trimis informații sub formă de

„pilule de conformitate” privind teme de KYC&AML/ CFT la unitățile teritoriale afectate și la structurile bancare centrale;

Dată fiind importanța sa, evaluarea anuală este prevăzută în „Politica de conformitate a OTP Bank România S.A.” - cel mai înalt nivel de document intern care reglementează conformarea în cadrul Băncii.

Măsurarea și evaluarea culturii conformării urmărește să contribuie la asigurarea unei alinieri corespunzătoare cu cadrul legislativ aplicabil activității bancare, pentru a împiedica riscurile reputaționale legate de conformare, care ar influența comportamentul angajaților în companie și în relația cu clienții Băncii.

Continuarea evaluării anuale în 2022, pentru a evalua cultura conformării în 2021, pentru al treilea an consecutiv, rezultatul obținut a fost „cultură bună a conformării”, cel mai bun scor pe o scară cu 3 niveluri: cultură bună a conformării (20 – 30) / pot apărea deficiențe (13 – 19) / pot apărea deficiențe grave (0 – 12)

- Percepția generală: domeniul conformării este o funcție independentă a controlului intern
- Regulamentele privind conformarea includ factori de sustenabilitate, cum ar fi politica anticorupție, politica privind sancțiunile, politica de confidențialitate, politica privind platformele de socializare, politica privind finanțarea industriei de apărare, angajamentul privind protecția consumatorilor, liniile interne de apărare și Codul etic.

### Codul etic și raportarea abaterilor în materie de etică

**GRI 2-23, 2-24, 406: 3-3** Elementele de bază și principiile conduitei etice în afaceri sunt rezumate în Codul etic. Codul a fost completat cu chestiuni relevante pentru ESG, printre altele, în 2022. Toți angajații au fost informați despre aceste modificări.

**GRI 205-2** Toți angajații noi, directorii executivi și agenții de vânzări trebuie să semneze declarația de aderare la Codul etic; de asemenea, acceptarea acestuia este un element obligatoriu în contractele cu furnizorii OTP Bank România atât Codul etic, cât și prevederile privind conflictul de interese sunt elemente obligatorii din formarea anuală privind conformarea;

### Sistemul de raportare pe chestiuni de etică al Băncii

**GRI 2-26** OTP Bank România are un sistem de avertizori de integritate (sistem de



raportare pe chestiuni de etică). Condițiile pentru a depune o sesizare de avertizare de integritate și datele de contact relevante sunt prevăzute în Codul etic, disponibil public pe website-urile Băncii. Informații detaliate sunt prezentate pe website-ul băncii la o pagină separată: <https://www.otpbank.ro/ro/contact>. Sesizările primite în sistemul de gestionare a plângerilor cu privire la chestiuni legate de Codul etic sau la Bancă în general sunt transferate la Departamentul Conformare în baza unui regulament separat.

În 2022 au fost primite 2 sesizări prin sistemul Băncii de raportare pe chestiuni de etică.

În cazul ambelor sesizări, am considerat necesar să desfășurăm o procedură de etică și 0 dintre cazuri au dus la declararea unei abateri în materie de etică.

**Discriminarea** este interzisă prin Codul etic. Banca depune eforturi pentru a crea un mediu de lucru în care diferențele individuale sunt acceptate și apreciate. Orice discriminare negativă pe baza caracteristicilor sau trăsăturilor reale sau percepute ale unei persoane este interzisă.

**GRI 406-1** La OTP Bank România au fost depuse trei sesizări privind discriminarea. Fiecare dintre cele trei cazuri au fost investigate de entitatea responsabilă și s-a constatat că niciuna din sesizări nu este întemeiată.

**GRI 410-1** Personalul de pază angajat prin subcontractanți cunoaște prevederile din Codul etic - inclusiv cerințele privind drepturile omului.

## Activități anticorupție

**GRI 205: 3-3** OTP Bank România este dedicată să combată corupția și a declarat în Politica de conformitate toleranță zero față de orice forme de mituire și dobândire a unor avantaje necuvenite; la Politica de conformitate este atașată [Politica anticorupție a OTP Bank România](#).

Politica a fost stabilită la nivelul OTP Group și prevede principiile activității anticorupție a Grupului, identifică domeniile expuse în mod deosebit la riscul de corupție și servește drept document esențial pentru formularea documentelor de reglementare necesare pentru eforturile anticorupție ale grupului bancar și pentru activitatea anticorupție a angajaților relevanți. Principiile și prevederile de bază prevăzute în Politică sunt aplicabile în întreaga organizație, pentru fiecare membru al grupului și acoperă integral toate fațetele operațiunilor acestora, de la elaborarea propriilor lor documente normative interne și până la contractele care trebuie încheiate cu partenerii lor și la toate acțiunile fiecărui angajat, în toate activitățile membrilor grupului. Politica se aplică tuturor angajaților și tuturor partenerilor contractați ai grupului și tuturor persoanelor care participă în orice fel la efectuarea activităților acestora.

**GRI 205-2, 2-15** Codul de etică al OTP Bank România definește și interzice și toate activitățile care implică sau care au legătură cu corupția și prevede reguli privind cadourile. Cursurile anuale privind conformarea acoperă și aspecte legate de combaterea corupției, prin Codul etic. În acest sens, Codul etic conține Declarația conducerii superioare a OTP Bank România privind „Toleranță ZERO pentru fraudă”. Dorința de a menține un mediu adecvat și sigur de control intern și nevoia de a



proteja reputația băncii au determinat OTP România să trateze prevenirea corupției și a mituirii ca pe o prioritate de vârf. Toți noii parteneri contractuali au fost informați despre prevederile relevante privind Codul etic și Politica anticorupție în timpul anului, fie direct, fie pe website-urile OTP Bank.

**GRI 205-1** Ca parte din evaluarea riscului legat de conformare, OTP Group a efectuat în 2022 și o evaluare a riscului de corupție. Riscurile de corupție au fost evaluate la 540 (84%) din cele 640 de unități organizaționale ale Grupului. Riscul de corupție este scăzut; la unele segmente a fost identificat un risc modest de corupție

(de ex. la administrarea clienților corporate mari).

**GRI 205-3** În 2022 nu a existat niciun incident de corupție confirmat și niciun caz public care să implice corupția la grupul bancar.

Datorită sensibilizării țintite și a avertismentelor, conștientizarea privind acceptarea cadourilor s-a îmbunătățit considerabil în 2022 la diviziile relevante ale OTP Bank. OTP Bank România și conducerea acesteia au declarat toleranță zero față de toate formele de mituire și dobândire a unor avantaje necuvenite



și acoperă întreaga organizație și întreg spectrul operațiunilor sale, de la formularea documentelor normative interne și până la contractele care se încheie cu partenerii și la acțiunile fiecărui angajat, acest principiu aplicându-se tuturor activităților membrilor Grupului. Niciun angajat și nicio persoană împuternicită nu oferă, nu promite și nu plătește și nici nu acceptă active de valoare cu scopul de a influența funcționarii publici sau alte persoane sau de a obține un avantaj necuvenit în afaceri.

Oferirea de cadouri face parte adesea din cultura și tradițiile locale, de aceea oferirea de cadouri în relațiile de afaceri și în relația cu clienții poate păstra o reputație bună și poate face posibilă cooperarea în afaceri. Cadourile obișnuite în scopuri de afaceri pot fi acceptate și oferite în limite strict reglementate intern. Cu toate acestea, angajaților li se interzice să ofere sau să accepte cadouri în astfel de situații, care ar putea fi interpretate ca influențând o decizie de afaceri sau ca mituire.

Deciziile de afaceri sunt luate întotdeauna conform intereselor băncii și niciodată pentru a favoriza o relație personală care se poate dezvolta pe baza cadourilor sau altor înlesniri acordate. Angajaților Băncii le este interzis ca, în relația lor de muncă, să ofere sprijin financiar sau nefinanciar oricărui partid politic, oricărei organizații politice și oricărui reprezentant al acestora.

În anul 2022 Banca nu a identificat niciun tip de corupție sau mituire.

#### **Activități de lobby**

La nivelul Grupului OTP, OTP Bank participă în mod predominant prin Asociația Bancară Maghiară și prin Asociația Furnizorilor de

Servicii de Investiții la revizuirea legislației privind sectorul financiar și la coordonarea acestui proces de revizuire. De asemenea, participă la activitățile Comitetului de Guvernanță Corporativă al Bursei din Budapesta. Local, OTP Bank România este membră activă a Asociației Bancare din România.

În 2022 ne-am exprimat opinia, de exemplu, pe chestiuni de relevanță privind reglementarea documentelor electronice, teme privind pregătirea noii legislații a cadastrului, conformarea în materie de ESG și digitalizarea băncilor, împreună cu reglementările juridice privind impozitul suplimentar pe profit, stoparea dobânzilor și moratoriile, prin intermediul Asociației Bancare. De asemenea, am participat la cooperarea menită să înlesnească activitatea de lobby a Asociației Bancare, exprimându-ne opinia asupra proiectelor de regulamente UE și propunerilor pe chestiuni care implică Banca / Grupul.

#### **Calificarea furnizorilor**

Furnizorii sunt pre-calificați de OTP Bank România dacă valoarea achiziției urmează să depășească o valoare brută de 50.000 Euro. Sistemul de pre-calificare presupune ca furnizorii să nu aibă datorii publice și să respecte cerințele legale privind sănătatea, siguranța în muncă și protecția mediului. Trierea în raport cu sancțiunile a fost integrată în procesul de calificare ca urmare a războiului din Ucraina.

La OTP Bank, predarea cerințelor legate de protecția datelor și a formularelor de protecția datelor a fost transferată la începutul procesului de achiziție, astfel încât partenerii și furnizorii să poată să le analizeze la o fază timpurie a achiziției.



**GRI 2-6, 205-2** Achizițiile OTP Group au legătură în principal cu asigurarea disponibilității celor necesare pentru prestarea și vânzarea serviciilor. Politica de achiziții a OTP Bank România declară obligativitatea unei conduite responsabile și etice din partea furnizorilor (a se vedea mai sus, Activități anticorupție). În 2022, OTP Bank România a colaborat cu 1.028 furnizori. Strategia de achiziții a Grupului acordă o importanță deosebită considerațiilor de sustenabilitate. Scopul este să se păstreze relații de afaceri doar cu furnizorii și antreprenorii care își asumă responsabilitatea socială și față de mediu conform tratatelor, standardelor și legilor naționale și inetrnaționale. Aspectele de mediu din cadrul achizițiilor sunt enumerate în Politica de mediu a OTP Group. Detalii privind principiile Grupului în materie de achiziții sunt disponibile pe [website](#).

### Proceduri ale autorităților și alte proceduri juridice

#### **GRI 2-27** Controale ale autorităților la OTP Bank România:

În 2022, autoritățile au efectuat 209 acțiuni de control, cele mai multe dintre acestea finalizate fără sancțiuni;

- Autoritățile care au controlat Banca: Banca Națională a României (BNR), Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului, Consiliul Concurenței, Direcția Generală de Impozite și Taxe Locale, Agenția Națională de Administrare Fiscală, Autoritatea Națională de Protecția Datelor (ANPD), Asociația Bancară din România, Inspectoratul Teritorial al Muncii, Poliția Română, Fondul de

Garantare a Depozitelor Bancare.

#### **Sanctiuni impuse de autorități**

a. **28 de sancțiuni financiare** (amenzi, amenzi contravenționale etc.)<sup>1</sup>:

- Autoritățile care au impus sancțiunile financiare cele mai relevante: BNR, ANPC, Poliția Română
- suma totală impusă Băncii = 587.890,00 RON (echivalentul a 119.211,94 EUR)
  - cea mai semnificativă sancțiune financiară impusă și plătită: total 500.000,00 RON (echivalent 101.389.03 EUR), amendă impusă de BNR. Principalele deficiențe care au dus la aplicarea sancțiunii financiare au fost:
    - aplicarea inadecvată a măsurilor standard și intensificate de due diligence la clienți în anumite cazuri;
    - monitorizarea inadecvată a anumitor tranzacții ale clienților.

b. **12 sancțiuni nefinanciare**<sup>2</sup> (avertismente și avertismente verbale) - Banca le tratează la fel de serios ca și pe cele financiare, pentru a le împiedica să escaladeze și să devină sancțiuni financiare semnificative.

Autoritățile care au impus sancțiuni nefinanciare: ANPC (10), ANPD (1), BNR (1). GRI 206-1 În 2022, Consiliul Concurenței din România a lansat inspecții la fața locului la 10 bănci din România, printre care și OTP Bank România, în legătură cu presupusul comportament al băncilor în legătură cu ROBOR la 3 luni (Romanian Interbank Offer Rate). Investigația încă nu a fost finalizată.

## 6.2 Managementul reclamațiilor

**Ne străduim să realizăm un serviciu de asistență a clienților fără erori; investigăm și soluționăm plângerile primite. Urmărim să ne îmbunătățim permanent practicile pentru a preveni plângerile. Îmbunătățim continuu sistemul nostru de gestionare a plângerilor.**

OTP Bank România a creat experiența clientului în CS HUB: Abordarea chestiunilor legate de calitate, atât în asistarea clienților, cât și în urma proceselor de întregrire a plângerilor. Măsurarea satisfacției clienților

care depun plângeri. Contactarea prin telefon a unui eșantion de 10% dintre clienți, lunar, pentru a obține feedback despre soluționarea plângerilor. De asemenea, când clienții se confruntă cu situații neplăcute cu produsele/serviciile băncii, încercăm să creștem nivelul de satisfacție al acestora printr-o compensație.

Primim feedback pozitiv pentru unele dintre inițiativele implementate de echipa responsabilă cu plângerile, de exemplu: Sondajul privind satisfacția clienților și proiectul WoW Smile. De asemenea, în 2022, echipa s-a concentrat pe identificarea plângerilor care pot fi prevenite, cu scopul de a reduce volumul de plângeri și timpul de prelucrare a acestora.

**OTP Asset Management**



<sup>1</sup> Inclusiv 18 amenzi plătite în final de angajații responsabili ai Băncii

<sup>2</sup> 7/12 avertismente au fost stabilite în 2022 în urma controalelor inițiate și finalizate în 2022 5/12 avertismente au fost impuse în urma controalelor inițiate în 2022 și finalizate în 2023

Toate plângerile care ajung la OTP AMR direct sau prin OBR sunt soluționate în termenul legal și se abordează toate aspectele sesizate de reclamant în mesajul său.

### OTP Leasing România

În acest an am îmbunătățit sistemul de gestionare a plângerilor, urmărind să răspundem la plângerile clienților înainte ca acestea să aibă loc și să aliniem sistemul cu eforturile noastre de excelență în operare.

GRI 2-13 La OTP Bank România rapoartele privind plângerile și gestionarea acestora se discută lunar în Forumul CEX, cu

participarea directorilor superiori. Pentru a preveni plângerile, dăm o mare importanță formării continue a angajaților noștri. Gama de tipuri de plângeri care pot fi rezolvate imediat (în cazul cărora sunt furnizate imediat soluții acceptate și de clienți) a fost extinsă și mai mult la OTP Bank România. A fost creată o funcție de răspuns prin e-mail în cazul clienților noștri care pot fi identificați prin adresa de e-mail, astfel accelerându-se procedura.

Clienților li se trimit e-mailuri privind stadiul plângerii lor. În cazul unor erori care afectează mai mulți clienți sau al unor pierderi de sume mai mari, problema

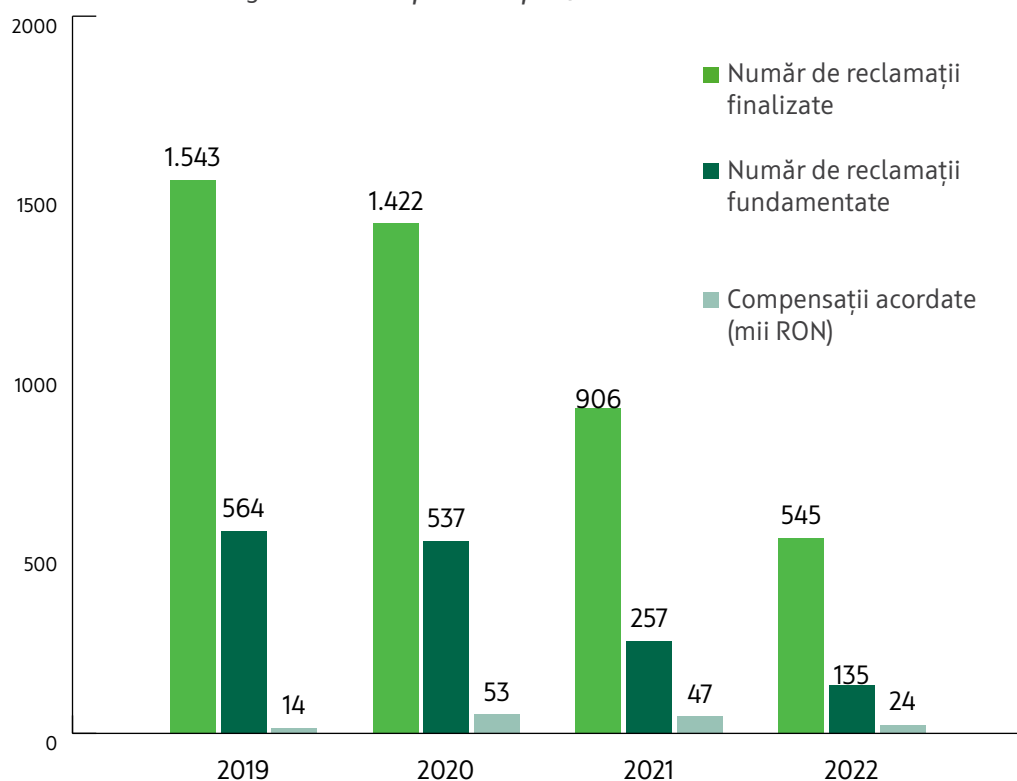
este semnalată diviziei respective și se monitorizează progresul rectificării. La OTP Bank România se măsoară satisfacția clienților în legătură cu procesul de gestionare a plângerilor. Conform feedbackului primit de la clienții noștri, modul și eficacitatea procesului de gestionare a plângerilor se înscriu în intervalul adecvat.

Din aprilie 2021, numărul de plângeri a scăzut constant, iar anul trecut numărul s-a stabilizat la aproximativ 50 de plângeri

/ lună. De asemenea timpul de răspuns a scăzut și s-a stabilizat la aproximativ 10 zile și vom continua acțiunile pentru a reduce și mai mult timpul de răspuns la plângerile primite.

Procesul de gestionare a plângerilor la OBR îndeplinește așteptările clienților, iar feedbackul primit este pozitiv. Atenția continuă a echipei responsabile se concentrează pe îmbunătățirea activității, vizibilă și aliniată cu așteptările clienților noștri.

Fig. 5 Reclamațiile clienților, OTP Bank România



Tabelul 12.

Reclamațiile clienților	OTP România				
	2018**	2019	2020	2021	2022
Număr de plângeri finalizate	-	1543	1422	906	545
Număr de plângeri fundamentate	-	564	537	257	137
Valoarea compensațiilor plătite (mii RON)	-	14	53	47	24
Număr de plângeri privind accesibilitatea*	-	-	-	-	-
Număr de plângeri privind transparența structurii produselor*	-	-	-	-	-

\* În prezent nu există o evidență a plângerilor privind accesibilitatea sau privind transparența structurii

## Reclamații și întrebări tipice

La OTP Bank România majoritatea întrebărilor și problemelor au fost în legătură cu tranzacțiile cu cardul și din contul curent, cu logarea în OTPdirect (codul de deblocare a accesului sau token, asistență pentru tranzacții) și cu introducerea Google Pay și Apple Pay.

În 2022, call centerul s-a ocupat de diferite teme de cereri din partea clienților, conform mediului economic specific, priorităților OBR, accentelor și campaniilor noastre.

De exemplu, în T1 am primit volume mai mari de apeluri privind soldul conturilor, din cauza plăților clienților Iskola, Notificarea privind actualizarea datelor a fost un alt subiect care a dus la creșterea volumelor primite la centrul de contact în 2022. Alte solicitări: oferte de împrumut, condițiile pentru a solicita un împrumut, soldul contului, plățile în așteptare.

**Clienți comerciali:** Deoarece mediul de afaceri în acest an a fost afectat de conflictul armat din Ucraina și de pandemia de COVID-19, principalele probleme și îngrijorări ale clienților au fost despre susținerea corespunzătoare a activității lor, amânarea ratelor la credite și accesarea programelor guvernamentale existente sau a finanțărilor disponibile pentru a își susține activitatea.

**Clienți corporate mari:** După izbucnirea războiului, prima preocupare a clienților noștri corporate mari a fost să afle poziția băncii și strategia noastră viitoare privind piața locală în legătură cu finanțarea clienților noștri, plus care este impactul expunerii grupului la Rusia și Ucraina. De asemenea, având în vedere contextul macroeconomic, întrebările clienților s-au

referit și la apetitul de finanțare al băncii și la creșterea prețurilor la împrumuturi.

**OTP Asset Management:** 2022 a adus niveluri record ale inflației, incertitudine privind invazia rusă în Ucraina, rate ridicate de politică monetară și criza energetică. Randamentele negative ale fondurilor de obligațiuni, generate de piețele de obligațiuni, au reprezentat principala problemă a investitorilor. Astfel, mulți dintre investitorii noștri, dar și investitori de la alte companii de administrare de active de pe piața românească au decis să își răsкупere investițiile, deși marcau pierderea, chiar și virtuală.

**OTP Factoring SRL:** Conform activității principale, solicitări privind colectarea datoriilor și întârzierile la plată.

**OTP Leasing România:** Primul moment important din 2022, care a generat întrebări din partea clienților a fost nefericita izbucnire a războiului din Ucraina. Temerile / întrebările clienților au vizat tendința pieței de leasing de a crește costurile și de a restricționa condițiile de finanțare ca urmare a sancțiunilor internaționale resimțite la nivelul fiecărei țări.

Un al doilea moment care a generat întrebări / incertitudini în rândul clienților a avut loc odată cu creșterea Euribor și trecerea sa din zona negativă în cea pozitivă. Având în vedere că piața de leasing finanțează într-o proporție covârșitoare în moneda Euro, clienții au întrebat cât de mult va putea să crească Euribor, cu ce riscuri de neplată s-ar putea confrunța în perioada următoare, ce posibilități există de a beneficia de costuri fixe, care sunt șansele reale de depreciere a cursului de schimb etc.

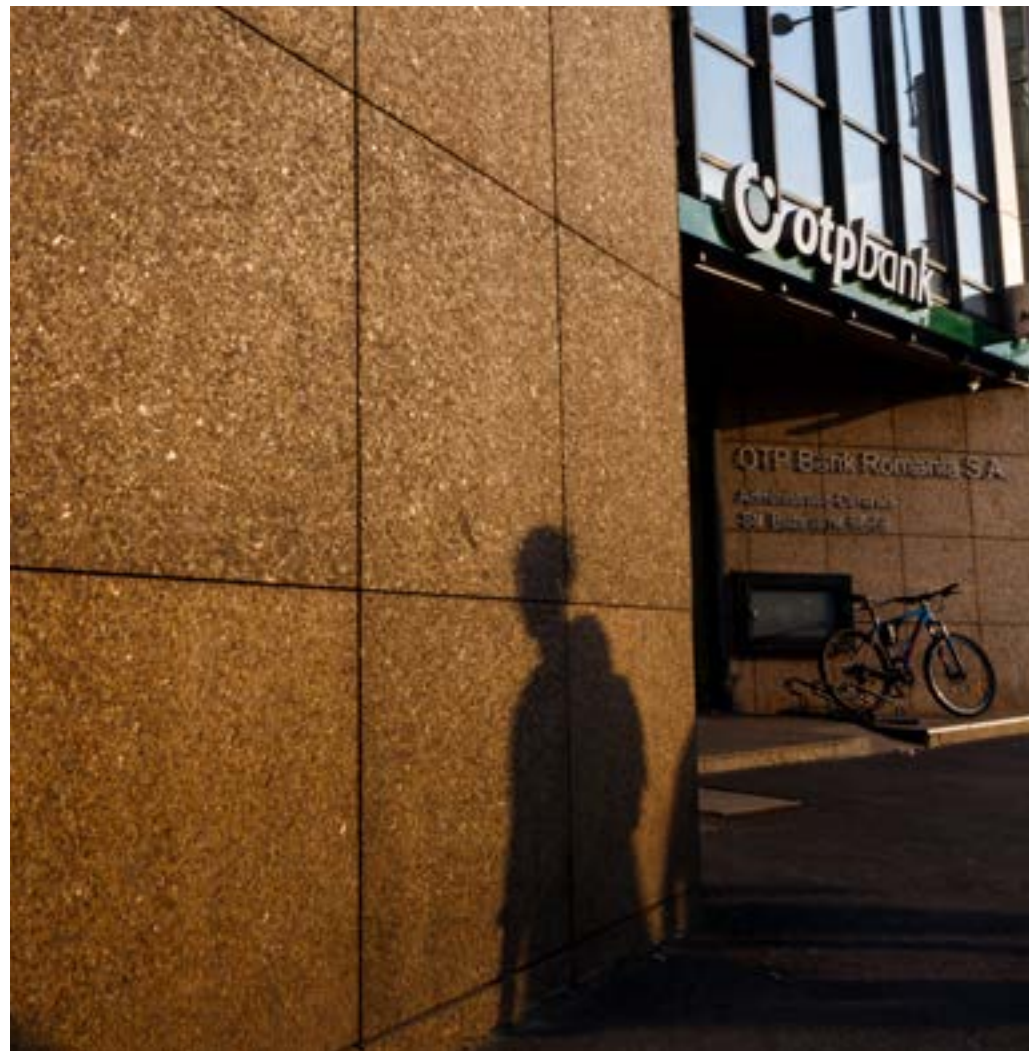
## 6.3 Asistență financiară

### GRI 201-4 OTP România nu a primit niciun grant în 2022.

Tabelul 13.

GRI 201-4 Asistență financiară (milioane HUF)*					
	2018	2019	2020	2021	2022
România	0	3	14	8	0

\* Facilitatea fiscală acordată pe baza sponsorizării sporturilor de echipă cu spectatori și artelor spectacolului nu sunt incluse aici, deoarece nu pot fi interpretate ca asistență financiară primită de Bancă.



## 6.4 Operațiuni securizate

**Operarea sigură și securizată reprezintă o prioritate pentru OTP. În acest sens, evaluăm și gestionăm riscurile operaționale și ne asigurăm că suntem bine protejați împotriva tentativelor de fraudă. Odată cu expansiunea serviciilor IT, securitatea informatică și cibernetică devin din ce în ce mai importante în activitatea companiei noastre. În special gestionarea și prevenirea fraudelor a căpătat o importanță crucială.**

### Cadrul de securitate informatică, securitate cibernetică și securitatea băncii

GRI 2-13 **Direcția de Securitate a Serviciilor Bancare are următoarele raportări: lunar către Grup și către Consiliul de Conducere al OBR cu privire la activitatea de securitate informatică, trimestrial către Consiliul de Conducere al OBR și Consiliul de Supraveghere privind situația de securitate și anual către Grup.**

Un principiu fundamental al OTP Group, inclusiv al OTP Bank România este că scopul principal al măsurilor noastre este să prevină și să elimine incidentele de securitate.



Principiile și îndrumările principale privind securitatea la Bancă sunt prevăzute în Politica de securitate. Politica de securitate a informațiilor definește printre altele și obiectivele teoretice și domeniile de aplicare pentru securitatea informațiilor, principiile evaluării riscurilor, cerințele privind conformarea și cele privind formarea pe teme de securitate și confirmă angajamentul Băncii în sensul îmbunătățirii continue a sistemului de management al securității informațiilor.

În 2022, la OTP România, în conformitate cu legislația națională în vigoare, cu recomandările Grupului și cu nevoile de afaceri, au fost revizuite, reconciliate și aprobate următoarele reglementări:

- Normele interne privind managementul riscului uman și măsurile de securitate umană la OTP Bank România
- Strategia de securitate informatică la OTP Bank România S.A.
- Normă internă privind schimbul de informații în legătură cu amenințările cibernetice între OTP Bank România SA și partenerii săi
- Normă internă privind cerințele de securitate pentru munca de la distanță în cadrul OTP Bank România S.A.
- Normă internă privind protecția informațiilor la OTP Bank România S.A.
- Normă internă privind managementul riscului de securitate informatică la OTP Bank România S.A.
- Normă internă privind protecția antivirus la OTP Bank România S.A.
- Procedură privind managementul incidentelor de securitate informatică la OTP Bank România S.A.
- Procedură privind utilizarea dispozitivelor portabile la OTP Bank România S.A.
- Procedură pentru detectarea și evaluarea vulnerabilităților sistemelor informatice la OTP Bank România S.A.

- Efectuarea de teste de penetrare de securitate asupra sistemelor informatice ale OTP Bank România S.A.
- Normă internă privind cerințele de securitate internă pentru sistemele de protecție
- Procedura privind managementul accesului de la distanță la resursele informatice ale băncii pentru angajați și colaboratori la OTP Bank România S.A.

În 2022 am făcut parte din primul Program de apărare cibernetică al Grupului, care urmărea atenuarea riscurilor în spațiul cibernetic, în principal prin furnizarea de servicii la nivelul întregului grup. Detaliile privind managementul riscurilor de securitatea informațiilor sunt prevăzute în regulamentul privind regimul analizei logice a riscurilor informatice. Metodologia analizei riscurilor a fost reînnoită profund în 2022, ca urmare analiza bianuală obligatorie a riscurilor se va efectua în 2023 folosind noua metodă. În cazul sistemelor nou introduse, înainte de a intra în direct cu ele, efectuăm un test anual de vulnerabilitate pentru sistemele informatice clasificate în cele două clase cu cel mai înalt nivel de securitate; mai mult, se efectuează teste de vulnerabilitate săptămânal și/sau lunar pentru sistemele de operare aferente. Unitățile noastre organizaționale independente care au drepturi de auditare efectuează un audit intern privind conformarea cu obiectivele de securitate informatică, implementarea acestora și adoptarea și menținerea cu succes a cerințelor. La filialele noastre străine se face o evaluare a maturității securității informatice, o dată pe an, rezultatele fiind centralizate în rezumate executive.

Pentru a asigura în mod eficient securitatea informațiilor, cooperăm cu autoritatea națională din România competentă pentru securitatea rețelelor și sistemelor

informatice (DNSC). Scara incidentelor de securitate cibernetică este indicată de faptul că am gestionat 256382 e-mailuri SPAM și 165 de campanii de phishing. Numărul de angajați care beneficiază de cursuri privind securitatea informatică în anul respectiv, exprimat ca procent din numărul total de angajați este 98%.

### Protecția datelor personale ale clienților

GRI 418: 3-3 Protecția datelor clienților este una dintre cele mai importante dimensiuni ale operării în siguranță. Protecția datelor și protecția și prelucrarea confidențială a datelor personale ale clienților sunt o condiție de bază și indispensabilă a fiabilității OTP Bank România.

Protecția și prelucrarea datelor personale fac parte și din Politica noastră de conformitate, care abordează și evaluarea regulată a riscurilor și menținerea și creșterea sensibilizării. OTP Bank România aplică permanent cele mai moderne soluții pentru prelucrarea datelor și securitatea datelor și

pentru a preveni scurgerile de date.

La OTP Bank România și la filialele sale, responsabili dedicați pentru protecția datelor și proprietari de date sunt responsabili cu asigurarea conformării cu obligațiile privind protecția datelor (de ex. supravegherea prelucrării datelor personale, principiul minimizării datelor, prelucrarea datelor cu risc ridicat). În acest scop, proprietarii de date participă la cursuri anuale de formare profesională.

În 2022, din numărul total de investigații ale autorităților de reglementare privind protecția datelor (3), Băncii i-a fost aplicată o sancțiune nefinanciară (avertisment). De asemenea, Banca a soluționat toate cele 4 plângeri fundamentate depuse de părți externe și a aplicat măsuri adecvate pentru soluționarea tuturor celor 5 cazuri de confidențialitate a clientului. În acest sens, Banca nu s-a confruntat cu niciun caz de furt/pierdere de date.

Există un risc considerabil de abuz online prin înșelarea clienților - în astfel de cazuri, clienții își raportează singuri datele confidențiale (a se vedea capitolul următor). În 2022 OTP Group a început o revizuire cuprinzătoare a procesului de management al cazurilor de abuz care implică servicii de plată, efectuând schimbările organizaționale necesare cu începere din 2023.

Pe lângă faptul că Grupul este foarte bine pregătit și angajații sunt foarte conștienți de aspecte privind securitatea, **este necesară îmbunătățirea conștientizării clienților noștri în ceea ce privește securitatea**. De asemenea, am intensificat activitatea noastră de comunicare la apariția unor forme noi de comportamente infracționale.

### Incidentele de securitate și gestionarea acestora

An de an, împotriva clienților are loc un număr considerabil de infracțiuni sau

tentative de înșelăciune.

Printre altele, aceste cazuri au implicat phishing de date, abuzuri care implică servicii de plată prin acțiuni de inginerie socială (manipulare psihologică), fraudă cu ajutorul sistemelor informatice, cazuri de fraudă în care clienților li se cere să transfere bani și altele. Valoarea pagubelor cauzate clienților băncii de astfel de infracțiuni a crescut semnificativ față de anul precedent.

Cele mai frecvente metode de fraudă în România au fost diferite forme de phishing, inclusiv navigarea clienților pe website-uri false (de exemplu pagină falsă de internet a OTP, website-uri false ale altor firme) prin reclame frauduloase. Banca a notificat autoritățile competente despre fraudă și tentativele de fraudă și a desfășurat consultări și s-a coordonat cu autoritățile pentru a înlesni detectarea și prevenirea eficace a acestor cazuri.

Table 14.

GRI 418-1 Abuz de date personale	GRI 418-1 Abuz de date personale				
	OTP Bank România				
	2018**	2019	2020	2021	2022
număr de plângeri fundamentate depuse de părți externe	-	5	0	0	4
număr de plângeri ale autorităților de reglementare	-	4	0	0	3
număr de incidente legate de protecția datelor personale	-	-	-	-	5
Număr de cazuri de furt de date	-	0	0	0	0
număr de cazuri când datele au fost pierdute de către organizație	-	0	0	0	0



În cursul atacurilor care au implicat cardurile, partajarea de informații importante a fost extrem de utilă pentru prevenirea tranzacțiilor frauduloase. Limita de cumpărături de pe cardurile blocate și emise din nou cu alte detalii de securitate la OTP Bank România a fost în valoare de aproximativ 1,35 milioane EUR. Raportul de fraude cu carduri bancare la cifra de afaceri este semnificativ mai scăzută decât media europeană publicată de Mastercard: în cazul OTP Bank România aceasta a fost de **0.0099% (0,0097% cardul nu a fost prezent atunci când s-a comis fraudă), media europeană fiind de 0,0427%\***. Suma totală a tranzacțiilor frauduloase cu carduri a fost de aproximativ 5 milioane la OTP Bank România.

Cazurile cu cel mai ridicat risc săvârșite împotriva **OTP Bank România** au fost în principal fraude cu credite și carduri.

În 2022, la nivelul OTP Group s-au luat mai multe măsuri **pentru a reduce încălcările**:

- A fost adoptată o strategie antifraudă, care include și OTP Bank România
- S-a înființat un Centru de competență antifraudă la OTP Bank Ungaria și au fost consolidate consultările cu băncile subsidiare privind prevenirea fraudelor online.
- Pregătirea introducerii Cadrului NIST de securitate cibernetică la nivel de grup: acesta ajută la înțelegerea, gestionarea și atenuarea riscurilor de securitate cibernetică și consolidează protejarea rețelelor și a datelor.
- Introducerea unei platforme centrale de managementul incidentelor și partajare de informații operative privind amenințările

cibernetice (MISP) la OTP Bank, cu participarea MNB și a NKI, cu scopul de a colecta, a analiza și a partaja informații privind incidentele de securitate cibernetică și malware. Sistemul urmează să fie introdus și utilizat la toate filialele noastre în anul 2023.

- Cyber Threat Intelligence colectează permanent informații despre amenințările cibernetică. Cyber Threat Hunting poate să identifice proactiv aceste amenințări în spațiul cibernetic și în rețeaua internă.
- Inițierea unui serviciu de protecție a mărcilor și a lanțului de furnizori în cadrul Grupului (de ex. de identificare a website-urilor OTP sau a paginilor de facebook false).
- La OTP Bank a fost creat un grup de lucru - organizat de Centrul de Operațiuni de Securitate (SOC) - pentru identificarea de soluții împotriva metodelor de data phishing prin dispozitivele informatice și pentru a face propuneri de atenuare a riscurilor către diviziile de business.

Dezvoltarea educației clienților a fost stabilită ca obiectiv pe termen mediu, deoarece ar putea genera un progres semnificativ în lupta împotriva fraudelor. În acest context, dorim să cooperăm și cu autoritățile, astfel încât aptitudinile informatice elementare de protecție împotriva unor acțiuni de data phishing să fie integrate chiar în materialele școlare de educație financiară.

### Sensibilizare

Deoarece conștientizarea la nivelul angajaților noștri ar putea duce la prevenirea multor tentative de fraudă, în anul 2022 am pus un accent deosebit pe sensibilizarea privind aspectele de securitate. Multe dintre

activitățile relevante au avut loc în octombrie, asociate cu luna europeană a securității cibernetică. Atunci a fost introdus cursul anual obligatoriu de educație pe teme de securitate informatică pentru toți angajații noștri, care se încheie cu o examinare înregistrată. Materialul de curs este înnoit în fiecare an, conform eventualelor modificări ale mediului normativ apărute între timp. Materialul de curs urmează să fie înnoit în 2023 în ceea ce privește conceptul și metodologia. 2022 a fost primul an în care am participat la Programul internațional de rotație. Acesta este un program profesional de trei zile pentru managerii și personalul de securitate informatică de la filialele

străine ale băncii, la care au fost prezentate așteptările și planurile băncii-mamă.

A fost atrasă atenția cu privire la riscurile de phishing de date și printr-un articol publicat pe intranet. Articolul a fost citit de mult mai mulți cititori decât numărul mediu. De asemenea, au fost trimise mesaje PUSH tuturor utilizatorilor de servicii de Internet Banking/Mobile Banking. Li s-a atras atenția angajaților filialei cu privire la modulurile de săvârșire a infracțiunii și la sarcinile care trebuie efectuate după primirea unei notificări de la clienți, pe pagina de intranet a Băncii.



<sup>1</sup> Inclusiv 18 amenzi plătite în cele din urmă de angajații responsabili de la Bancă

<sup>2</sup> 7/12 avertismente au fost impuse în 2022 ca urmare a controalelor inițiate și finalizate în 2022 și 5/12 avertismente au fost impuse în urma controalelor începute în 2022 și finalizate în 2023

## 6.5 Prevenirea spălării banilor

**ST11: 3-3 Ca furnizor responsabil de servicii financiare, depunem toate eforturile pentru a ne asigura că OTP Bank România nu este folosită pentru spălarea de bani. Conformarea cu regulile este o prioritate pentru OTP România și sucursalele sale.**

Spălarea banilor înseamnă încercarea de a ascunde originea sumelor de bani provenind din infracțiuni. Făptașii sau alte persoane ar putea să încerce să folosească serviciile instituțiilor financiare pentru a produce dovezi cu privire la originea legitimă a banilor.

OTP Bank România S.A. a dezvoltat și a implementat mecanisme și sisteme prin care contribuie la conformarea cu prevederile legale și cu regulamentele aplicabile în domeniul **combaterii spălării banilor și finanțării terorismului / sancțiunilor internaționale și pentru a asigura un proces de cunoaștere a clienței adaptat la modelul de business**, care permite identificarea riscurilor asociate cu clienții și aplicarea măsurilor adecvate de cunoaștere a clienței.

Pentru a asigura conformarea cu legislația și reglementările specifice aplicabile în domeniul AML/CTF și al sancțiunilor internaționale, OTP Bank România S.A. a implementat proceduri adaptate la modelul de business adoptat de Bancă, în corelare cu strategia de risc și strategia de afaceri, aprobate de conducerea Băncii, care intenționează să fie un sprijin real pentru gestionarea riscurilor de spălare a banilor/ finanțare a terorismului. În acest scop,



Banca elaborează, evaluează și actualizează periodic cadrul de reglementări interne. Pe lângă conformitatea legală cu aspectele legate de KYC/AML/CTF, OBR monitorizează permanent cele mai recente tendințe în materie de spălare a banilor și finanțare a terorismului și modurile de acțiune și adaptează măsurile de gestionare a riscurilor pentru a preveni utilizarea băncii pentru acțiuni de spălare a banilor/finanțare a terorismului.

Tot personalul Băncii este implicat în procesul de prevenire și combatere a spălării banilor, conform limitelor de autoritate aprobate și conform atribuțiilor stabilite prin Regulamentul intern al Băncii. Astfel, responsabilitățile privind due diligence și cunoașterea clienței și evaluarea riscurilor

de spălare a banilor/finanțare a terorismului asociate cu clienții, cu tranzacțiile și cu întreaga activitate aparțin întregului personal al băncii, conform limitelor stabilite, structurate conform principiilor celor trei linii de apărare.

În această privință, Direcția Conformare oferă asistență unităților teritoriale și entităților de la Sediul Central (HO) pentru a identifica elementele de risc de ML/FT și cu privire la respectarea regimului de sancțiuni internaționale impuse, urmărind:

- implementarea unitară a prevederilor aplicabile în domeniu;
- limitarea impactului reputațional și/sau financiar generat de riscurile de conformare/reputaționale/operative la care ar putea fi expusă Banca;

- cu privire la strategia de recrutare de personal, la OTP Bank România S.A. sunt stabilite standarde specifice prin regulamentul intern în ceea ce privește angajarea personalului cu responsabilități în domeniul KYC/AML/CTF, standarde care asigură un proces de selecție adecvat, în raport cu cerințele specifice ale funcției de conformitate.

**Respectarea regimului de sancțiuni impus la nivel internațional** reprezintă o preocupare permanentă a Băncii, având în vedere contextul politic și economic global, iar respectarea embargourilor comerciale și a sancțiunilor economice este și ea o prioritate. Aspectele privind sancțiunile internaționale sunt importante, deoarece pot să crească nivelul de risc asociat cu activitatea

Băncii în relația cu clienții. La nivelul OTP Bank România S.A., aplicarea măsurilor de embargo comercial și a sancțiunilor economice reprezintă o prioritate. În acest scop, sunt emise și implementate politici, norme, proceduri și fluxuri de lucru prin care se reglementează activitatea și atribuțiile specifice ale angajaților din prima și din a doua linie de apărare, activitatea fiind sprijinită de soluțiile informatice implementate. Folosindu-le, Banca asigură scanarea în timp real a clienților și a tranzacțiilor, actualizarea permanentă a informațiilor privind persoanele și entitățile cărora le-au fost impuse sancțiuni internaționale la nivel internațional - se efectuează verificări adecvate periodice pentru a asigura respectarea celor mai recente sancțiuni.

Direcția Conformitate/Departamentul KYC/AML/CTF elaborează, conform strategiei de formare a personalului aprobată de conducerea Băncii, programele de formare pentru a asigura formarea persoanelor cu responsabilități în aplicarea prevederilor prevăzute în normele de KYC/AML/CTF și în Sancțiunile internaționale, pentru a se asigura că acestea cunosc cerințele legale, responsabilitățile obligatorii conform normelor interne, riscurile la care este expusă instituția conform propriilor sale evaluări de riscuri. Scopul acestor programe este să educe angajații cu privire la consecințele neîndeplinirii unor astfel de responsabilități și implicațiile pentru instituție și pentru persoanele respective, în cazul manifestării riscului și să se asigure că angajații au capacitatea să recunoască indicatorii suspecti în operațiunile care ar putea avea legătură cu spălarea banilor sau finanțarea terorismului.

**GRI 2-13** Divizia AML - Direcția Conformitate raportează trimestrial către conducere

cu privire la riscurile identificate și la acțiunile și evoluțiile asociate de atenuare a riscurilor, centralizând rezultatele obținute și acțiunile întreprinse în perioada vizată. În 2022 am revizuit și am analizat de mai multe ori materialul de curs pe teme privind combaterea spălării banilor, în funcție de posturile și locurile de muncă ale angajaților respectivi. Toți angajații beneficiază de formare obligatorie cel puțin o dată pe an, la momentul inducției în cazul angajaților noi de la filiale. Angajații care au parcurs cursurile sunt mai conștienți și identifică mai ușor clienții cu risc și tranzacțiile suspecte de spălare de bani. În contextul luptei împotriva spălării banilor, OTP Bank România cooperează permanent cu autoritățile competente naționale și internaționale și cu organizațiile de interes.

## 6.6 Plata impozitelor

**GRI 207: 3-3, 207-1, 207-2** OTP Group urmărește o conformare maximă cu reglementările legale privind impozitarea; ca urmare, își plătește obligațiile fiscale în sumele prevăzute în aceste reglementări, împreună cu toate celelalte obligații fiscale pe care le are (de ex. în materie de furnizare de date) în fiecare țară în care activează sau în care face obiectul reglementărilor fiscale din orice alt motiv. Interdicția strictă a evaziunii fiscale și a profitării de porțițe din lege în moduri care contravin scopului legilor respective reprezintă un element cheie al culturii corporative a Grupului. În Ungaria contribuim la stabilitatea finanțelor publice, suportând poveri suplimentare (de ex. moratoriu, impozit pe serviciile bancare, impozit suplimentar pe profit).

[Politica fiscală](#) adoptată de OTP Group în 2022 se aplică întregului Grup, fiecărui membru al organelor de conducere ale membrilor

Grupului și fiecărui angajat al Grupului, precum și tuturor persoanelor fizice și juridice care efectuează activități externalizate, misiuni de specialitate sau de consultanță sau activități de agenție pentru Grup.

**GRI 207-3** Politica fiscală se bazează și este aliniată cu elementele Codului etic. La orice abatere de la Politică fiscală se poate sesiza o încălcare de natură etică. Scopul introducerii Politicii fiscale a fost acela de a armoniza și de a standardiza practicile de plată a impozitelor.

Politica fiscală este aprobată și revizuită cel puțin o dată pe an, de Consiliul Director al OTP Bank, acordându-se o atenție deosebită modificărilor din mediul legislativ și de la nivelul practicilor autorităților fiscale și ale instanțelor și ale organizațiilor internaționale care modelează politicile și practicile fiscale internaționale.

Șeful Direcției Contabilitate și Finanțe (contabilul șef) este un manager superior care este însărcinat cu politica fiscală și poate fi tras la răspundere în baza acesteia. Divizia Impozitare este independentă de diviziile de business.

Dată fiind complexitatea regulilor fiscale și schimbările permanente în practica judiciară, riscurile legate de impozitare (de ex. deficit fiscal, amenzi) nu pot fi evitate în totalitate. Managementul acestora este reglementat la cel mai înalt nivel prin Politică fiscală. Grupul bancar nu are nicio strategie specială privind plata impozitelor.

Urmărim întotdeauna să asigurăm conformarea completă cu legile, să depunem declarațiile la timp, să ne îndeplinim obligațiile privind furnizarea de date și să evităm amenzile. Aceste obiective apar și în cadrul obiectivelor individuale stabilite pentru șefii departamentelor fiscale.

**GRI 207-3** În cooperarea noastră cu autoritățile fiscale, urmărim să asigurăm transparență și finalizarea cât mai rapidă a inspecțiilor fiscale și să furnizăm informații de o calitate adecvată. Interesele privind fiscalitatea sunt declarate prin Asociația Bancară. În ceea ce privește interpretarea reglementărilor legale, comunicăm direct cu autoritatea și cu organismele de reglementare.





# 7. Angajator responsabil



## GRI 3-3

### Impact:

#### Ocuparea forței de muncă la nivel național:

Ocuparea responsabilă a forței de muncă promovează adaptabilitatea și competitivitatea pe piața muncii, eforturile de sustenabilitate și implementarea comportamentului de angajator responsabil din punct de vedere social. Angajații sunt una dintre cele mai importante categorii de părți interesate ale grupului bancar. În calitate de angajator, OTP Group România influențează profund mijloacele de trai, standardele de trai și armonia dintre viața privată și muncă pentru peste 1800 de persoane și familii. Un loc de muncă decent poate să faciliteze bunăstarea și dezvoltarea angajaților. Formarea și dezvoltarea continuă, o cultură corporativă grijulie și prietenoasă cu familia, care promovează șansele egale și un mediu de lucru sănătos joacă și ele un rol important.

#### Impactul asupra mijloacelor de trai și asupra nivelului de venituri:

Asigurarea de venituri - care sunt proporționale cu performanța și suficiente pentru un trai decent - are un impact fundamental asupra calității vieții angajaților noștri și a familiilor lor.

#### Egalitate de șanse pentru angajați:

O cultură corporativă diversă poate să contribuie la performanța economică a Băncii, promovează capacitățile de inovare ale acesteia și înlesnește o mai bună înțelegere a cerințelor și așteptărilor mediului său. De asemenea, încurajează femeile să se angajeze.

### Obiective

- Locuri de muncă decente
- Creșterea satisfacției și a implicării angajaților
- Păstrarea angajaților talentați pe termen lung, oportunități de carieră
- Venituri echitabile
- Asigurarea echilibrului dintre viața profesională și viața personală
- Atmosferă motivantă și de comunitate la locul de muncă
- Îmbunătățirea sănătății mintale și bunăstare
- Realizarea principiului șanselor egale și diversității

### Acțiuni

- Salarii decente și un sistem de beneficii pe bază de performanță
- Locuri de muncă flexibile
- Consolidarea unei atitudini nediscriminatoare și incluzive prin programe de sensibilizare și formare
- Asigurarea de șanse egale pentru sexe, oferind șanse egale în formare și dezvoltare
- Dezvoltarea feedbackului printr-o metodologie de comunicare deschisă în ambele direcții și dezvoltarea instrumentarului aferent
- Măsurarea gradului de implicare, dezvoltarea și urmărirea acestuia
- Introducerea unui nou model de rol al conducerii, dezvoltarea de competențe
- Servicii de asigurări de sănătate, programe de screening, posibilități de sport și recreere

OTP Bank România adoptă practici de management ESG activ în activitățile sale de governanță și resurse umane, capitalul uman fiind esențial pentru o strategie ESG de succes și o cultură ESG eficace.

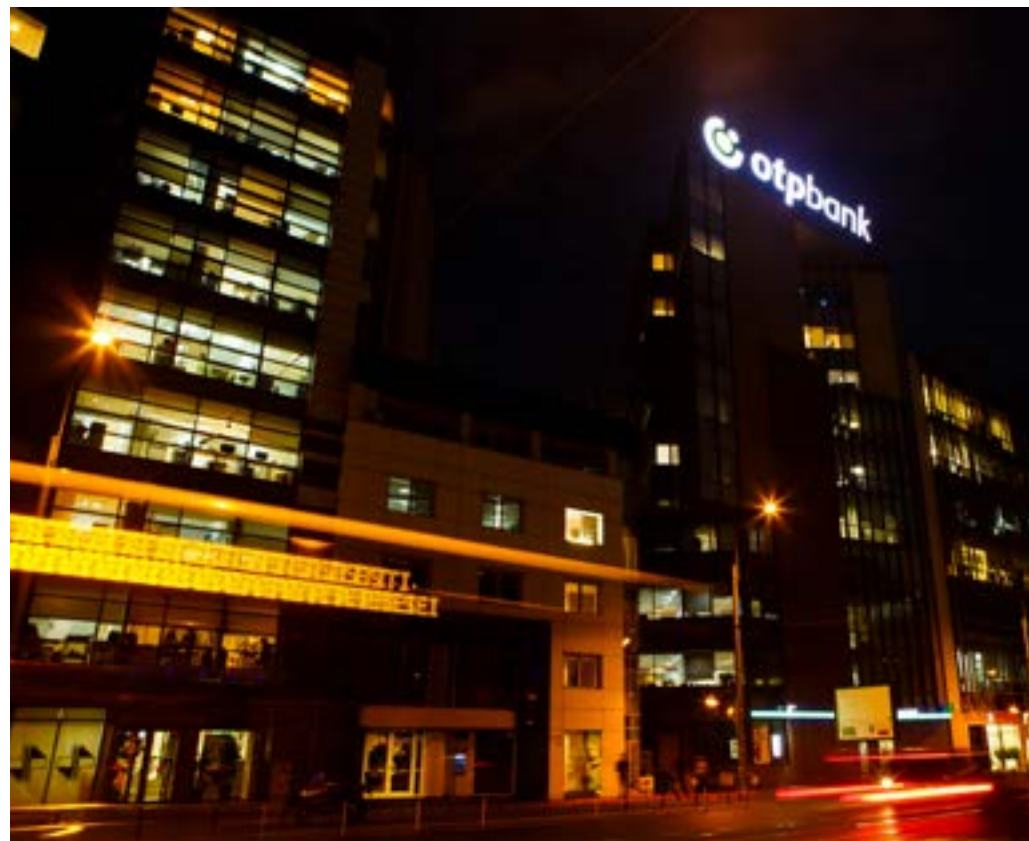
Ca angajator responsabil, OTP România se concentrează în special pe următoarele:

- Drepturile omului, venituri echitabile și recompensarea performanței
- Bunăstare
- Diversitate și incluziune
- Implicare
- Recrutare, dezvoltare (inclusiv dezvoltarea cunoașterii generale a aspectelor de ESG și a cunoștințelor specifice) și păstrarea personalului.

### Implicarea părților interesate /

**conformare:** feedback de la angajați, implicare, evaluarea performanței, organizații de interes, cooperare cu instituții de învățământ superior și cu parteneri furnizori de servicii, conformare cu cerințele organismelor de supraveghere și ale autorităților, raportarea obiectivelor din Strategia de ESG.

Alte principii de bază și obiective cuprinzătoare privind angajații și care sunt aplicabile și filialelor OTP România sunt disponibile pe [website-ul](#) Grupului.



## 7.1. Ocuparea forței de muncă

Ocuparea responsabilă a forței de muncă a jucat în continuare un rol deosebit de important în viața organizației. Programele complexe și un management eficace al schimbărilor au fost esențiale pentru realizarea echilibrului, cu accent pe angajați.

### GRI 2-7

OTP Group România are în total 1.868 angajați la sfârșitul lui 2022 în România - o cifră aproape stabilă, în comparație cu 1.861 la 31.12.2021, cu o distribuție de 71,5% femei și 28,5% bărbați, numărul total la OTP Bank România reprezentând 1,752 din totalul grupului. Proporțiile rămân apropiate de cele ale grupului, cu 72,1% femei și 27,9% bărbați. În ceea ce privește distribuția la nivel național 68% dintre angajați lucrează în București și 32% în țară (53,7% din numărul total de angajați lucrează la sediul central al Băncii din București, iar 46,3% din colegii noștri lucrează în rețeaua de agenții).

Tabelul 15.

GRI 2-7	OTP Bank România											
	2019	Număr de angajați la 31.12.2019		2020	Număr de angajați la 31.12.2020		2021*	Număr de angajați la 31.12.2021		2022*	Număr de angajați la 31.12.2022	
	Total	Bărbați	Femei	Total	Bărbați	Femei	Total	Bărbați	Femei	Total	Bărbați	Femei
Angajați cu normă întreagă (persoane)*	1.406	446	960	1.594	510	1.084	1.789	557	1.232	1.824	519	1.305
Angajați part-time (persoane)*	24	9	15	33	12	21	72	25	47	44	14	30
<b>Număr total</b>	<b>1.430</b>	<b>455</b>	<b>975</b>	<b>1.627</b>	<b>522</b>	<b>1.105</b>	<b>1.861</b>	<b>582</b>	<b>1.279</b>	<b>1.868</b>	<b>533</b>	<b>1.335</b>
Raport femei/bărbați		31,8%	68,2%		32,1%	67,9%		31,3%	68,7%		28,5%	71,5%
Procent de angajați cu contract pe perioadă determinată	2,4%	2,4%	2,5%	3,4%	3,1%	3,5%	4,9%	5,3%	4,8%	4,3%	3,0%	4,8%
Angajați cu contract pe perioadă determinată (persoane)*	35	11	24	55	16	39	92	31	61	80	16	64
Angajați cu contract pe perioadă nedeterminată (persoane)*	1.395	444	951	1.572	506	1.066	1.769	551	1.218	1.788	517	1.271

\*Valorile pentru 2021 și 2022 reflectă cifrele agregate la nivelul grupului OTP România, față de 2019 și 2020, care conțin numai datele pentru OTP Bank România, fără filiale.

Tabelul 16.

2022	Average employee headcount OTP Bank România	Număr total de angajați la 31.12.2022		Număr mediu de angajați la OTP Group România	Număr total de angajați la 31.12.2022	
	Total	Bărbați	Femei	Total	Bărbați	Femei
Angajați cu normă întreagă (persoane)*	1.715	478	1.237	1.824	519	1.305
Angajați part-time (persoane)*	37	10	27	44	14	30
<b>Număr total</b>	<b>1.752</b>	<b>488</b>	<b>1.264</b>	<b>1.868</b>	<b>533</b>	<b>1.335</b>
Angajați cu contract pe perioadă determinată (persoane)*	77	15	62	80	16	64
Angajați cu contract pe termen nedeterminat (persoane)*	1.675	473	1.202	1.788	517	1.271

Tabelul 17.

GRI 2-8 Lucrători neangajați, persoane, 31.12.2022	OTP Bank România	OTP Group Ro
Lucrători temporari prin agenții	37	47*

Forța de muncă independentă, în termeni juridici, include în cea mai mare parte experți IT (dezvoltatori, operatori), formatori și alți specialiști care prestează alte servicii

\*Cifra se bazează parțial pe estimări

Tabelul 18.

GRI 205-2 Agenți	2021	2022
	Agenți (neangajați)	Agenți (neangajați)
Agenți la 31 dec. (persoane neangajate de Bancă)*	278	789
Nr. de agenți care au parcurs cursul pe Codul etic (prs)	278	789

GRI 205-2 Un procent considerabil de agenți de vânzări (789 de persoane) cooperează cu OTP Group în România la sfârșitul lui 2022 - o extindere considerabilă a acestui canal față de 2021.

### Număr de persoane nou recrutate și fluctuație

GRI 2-7, 401-1 Pe fundalul proceselor macroeconomice nefavorabile, al mediului internațional dificil și al transformărilor interne ale companiei, fluctuația a rămas întrucâtva stabilă, în jur de 20%, la nivelul OTP România.

Prin programul de transformare Apollo, care a început în 2019, echipa de profesioniști a OTP Bank a crescut spectaculos. Fiind în al 3-lea an de transformare agilă, recrutarea a pus accent pe angajarea de candidați cu experiență în proiecte de transformare și digitalizare, cu experiență anterioară în instituții bancare, instituții financiare nebancale sau instituții de TIC. Planurile de extindere și dezvoltare ale organizației au generat numeroase oportunități de creștere și dezvoltare. Programul Career Path oferă sprijin angajaților care caută să își dezvolte cariera. Obiectivul este să se continue dezvoltarea acestui program pilot și să se creeze planuri de dezvoltare pentru toate rolurile din cadrul băncilor, un program de mentorat ca parte din inițiativa de management al carierei și job shadowing, pentru a înțelege mai bine competențele necesare pentru un anumit post.

### Statistici privind angajații GRI 401: 3-3, 401-1 Fluctuație:

Fluctuația de personal a fost următoarea:

Tabelul 19.

Fluctuația de personal la OTP Bank România											
2019			2020			2021			2022		
intrări	ieșiri	fluctuație	intrări	ieșiri	fluctuație	intrări	ieșiri	fluctuație	intrări	ieșiri	fluctuație
393	238	16,6%	433	225	13,8%	476	410	22,0%	454	367	19,6%

Fig. 6 OTP România  
Fluctuația de personal 2019 - 2022  
fluctuația pe an ca procent din  
numărul total de angajați de la sfârșitul anului

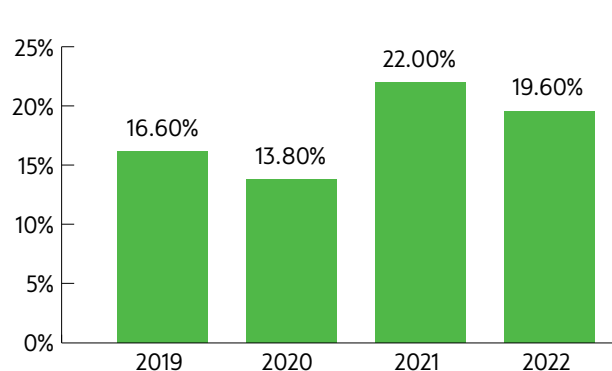
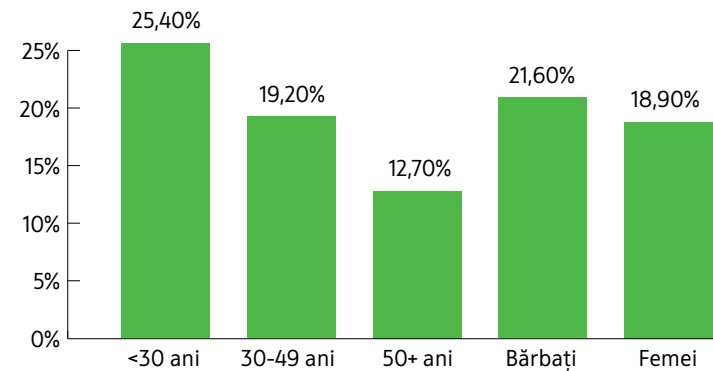
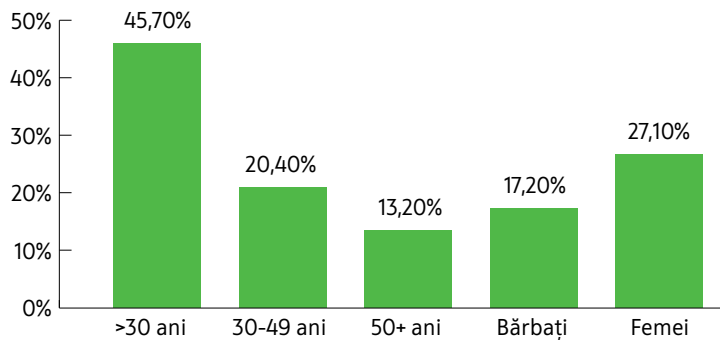


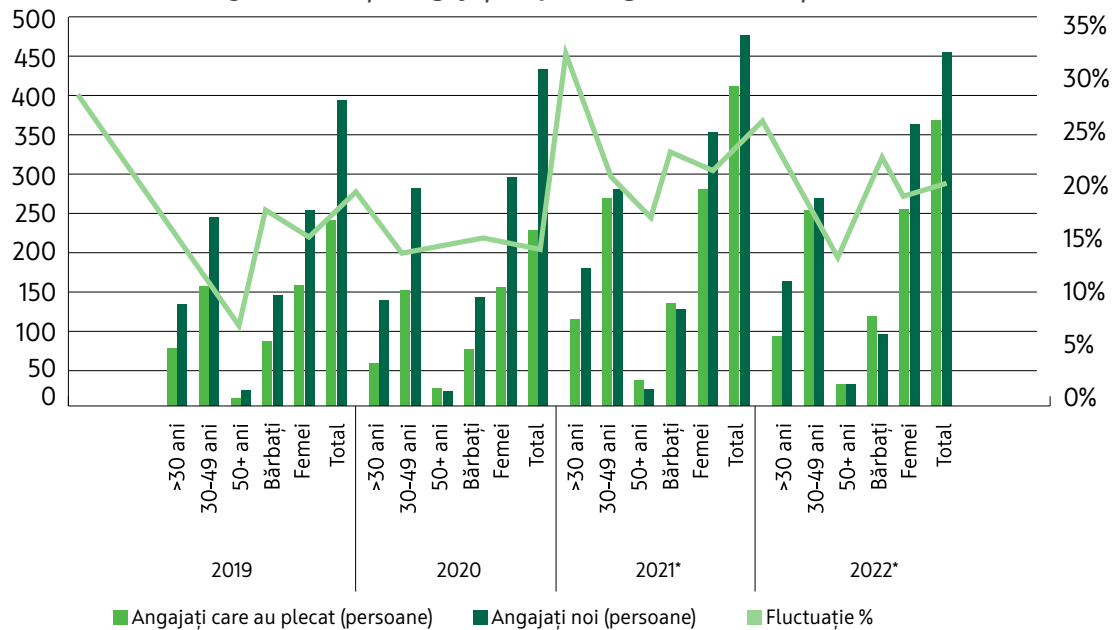
Fig. 7 OTP România  
Raportul de fluctuație în cadrul unui anumit  
grup de angajați ca procent din numărul total de  
la sfârșitul anului în fiecare categorie, 2022



**Fig. 8 OTP România**  
**Procent de angajați noi în anumite grupe de angajați ca**  
 procent din numărul total de la sfârșitul anului pentru fiecare  
 categorie, 2022

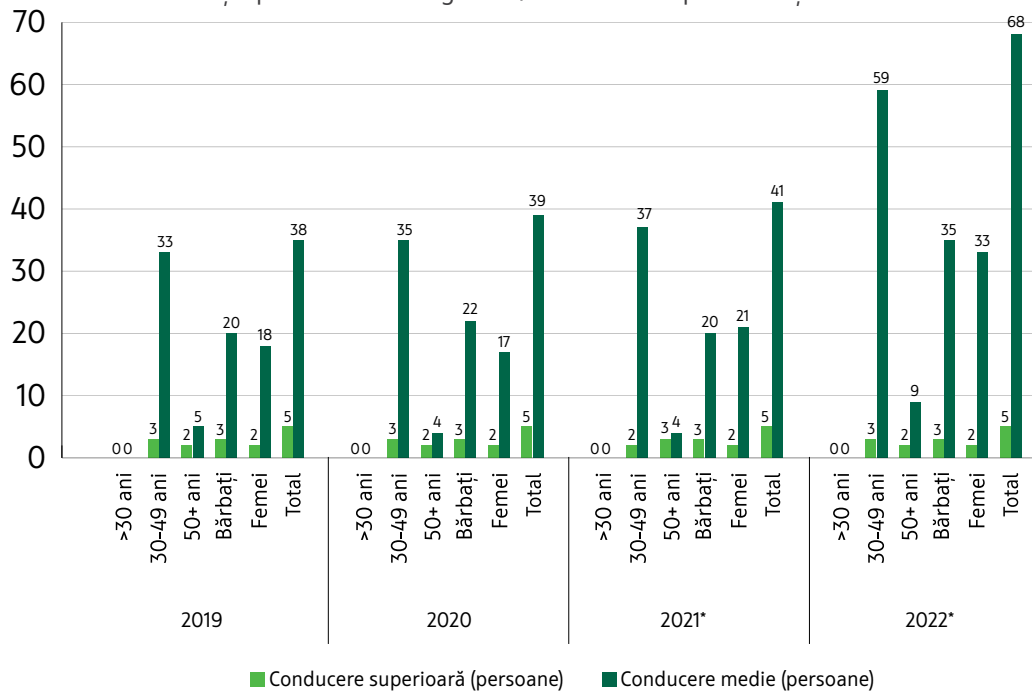


**Fig. 9 Fluctuația angajaților pe categorii de vârstă și sexe**



**Fig. 10 GRI 405: 3-3, 405-1, 205-2**

**Distribuția posturilor manageriale/subordonate pe vârste și sexe**



Tabelul 20.

Categorii pe posturi	> 30 ani	30-49 ani	50+ ani	bărbați	femei	Total
Conducere superioară (persoane)	-	3	2	3	2	5
Conducere medie (persoane)	-	35	8	22	21	43
Subordonați (persoane)	330	1.177	197	463	1.241	1.704

Fig. 11 Distribuția membrilor organelor de conducere și a angajaților pe sexe pe nivel de post, 31.12.2022, OTP Bank România

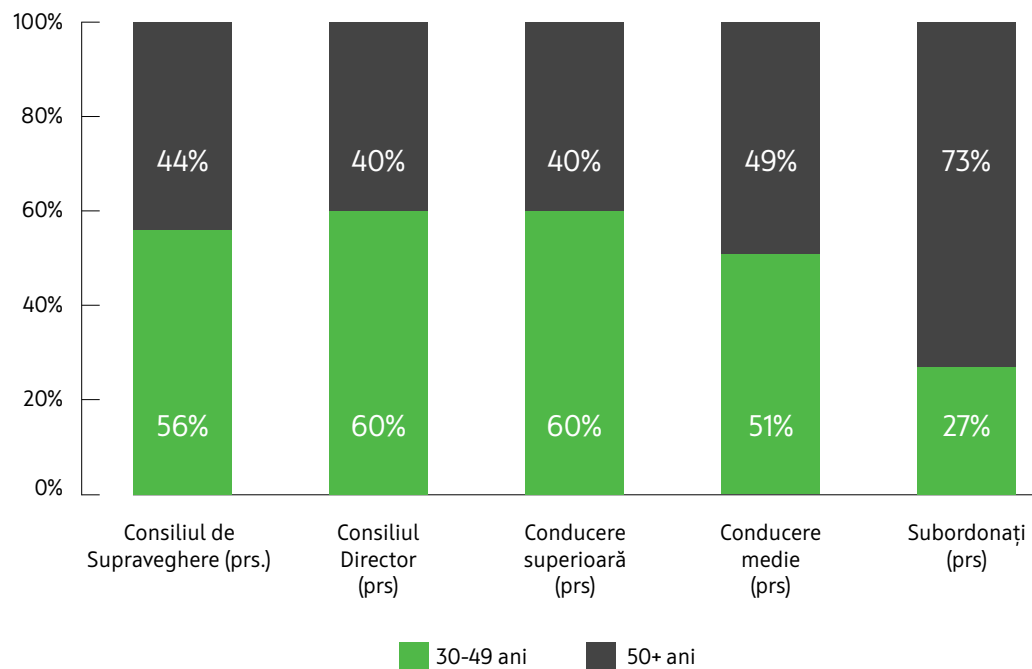
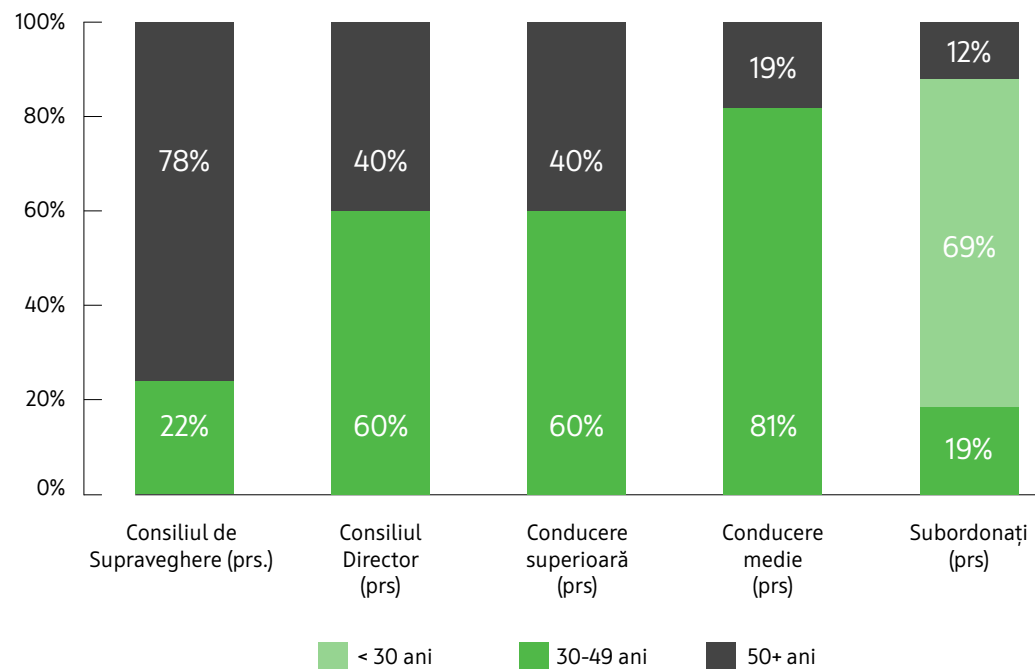


Fig. 12 Distribuția membrilor organelor de conducere și a angajaților pe vârste pe nivel de post, 31.12.2022, OTP Bank România



## Șanse egale și diversitate la locul de muncă

GRI 2-10, 405: 3-3 Strategia OTP Bank privind egalitatea de gen a fost adoptată în 2021, stabilind obiectivele strategice ale Băncii, inclusiv asigurarea de șanse egale pentru toate categoriile de angajați, crearea unui loc de muncă deschis, inclusiv și fără discriminare și susținerea unei culturi de muncă diverse, bazate pe cooperare și cu un standard profesional ridicat. OTP Bank România are ghiduri și politici care interzic discriminarea la locul de muncă și promovează egalitatea de șanse.

OTP Bank România a efectuat sondaje ample (interne și externe) în 2022 cu scopul de a crea o cultură organizațională solidă pentru a atrage și a păstra persoane talentate. La sondaje au participat aproape 11.000 de persoane, inclusiv angajații sucursalei băncii. Pe baza rezultatelor au fost identificate în total patru valori: oamenii (OTPeople), autonomia, creșterea rapidă a afacerii și diversitatea la locul de muncă. Aceste valori culturale fundamentale sunt reflectate de conceptul de #otpmindset, care a reieșit din sondaj - aceasta este filosofia angajatorului complet. Pentru a cultiva aceste valori au fost desfășurate acțiuni și campanii de comunicare interne și externe intensive.

Angajații știu că OTP Bank îi consideră una din valorile cheie, care poate să aducă organizației succes pe termen lung. Pentru a îi sprijini, se știe la nivel intern că organizația este preocupată să ofere tuturor șanse egale de carieră, indiferent de sex, vârstă, apartenență etnică, dizabilitate sau orientare sexuală.

La sfârșitul lui 2022, la OTP Bank România erau angajate 9 persoane cu dizabilități.

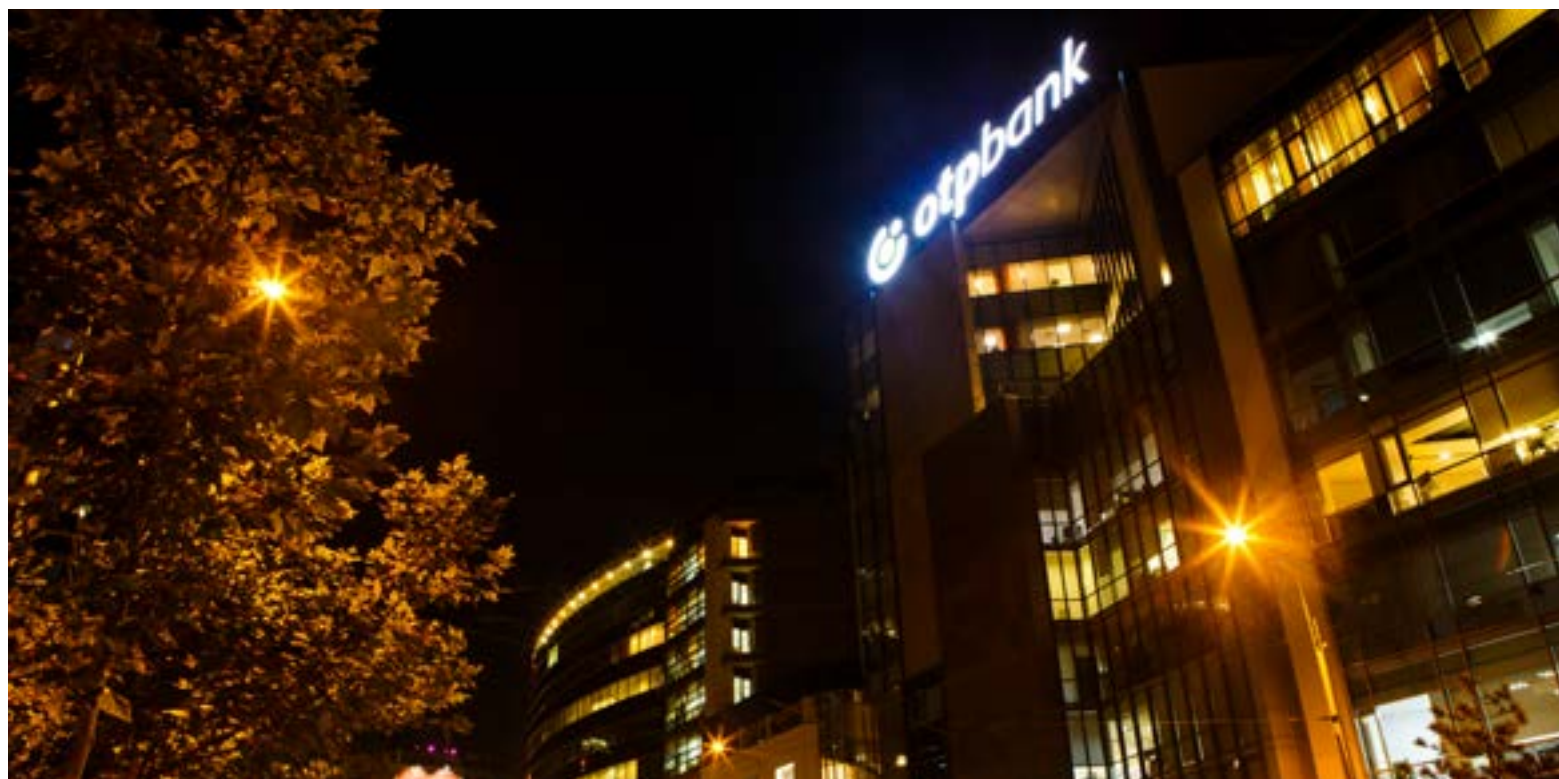
GRI 406: 3-3 La OTP Bank România, femeile au o reprezentare solidă și stabilă în consiliul de conducere și în organismul de supraveghere 40% - consiliul de conducere, 44,4% Consiliul de Supraveghere, un indicator bun al politicii de diversitate și incluziune. Din acest motiv, ne concentrăm

să menținem echilibrul în distribuția pe posturi/funcții. Obiectivele strategice sunt realizate și prin alte programe concrete, cum ar fi politica de remunerare neutră din punct de vedere al genului și consolidarea unei atitudini de nediscriminare și incluziune, prin cursuri pentru conducere și campanii interne de sensibilizare. În 2022, Banca a coordonat astfel de eforturi la nivel de grup.

OTP România are o reprezentare solidă în raport cu directiva UE privind procentul de femei în consilii de conducere. Directiva prevede că femeile ar trebui să dețină cel puțin 40% din posturile non-executive de conducere și 33% din toate posturile de conducere în consiliile companiilor.

Table 21.

GRI 202-2 Procentul de femei și membri din comunitatea locală în conducerea superioară, 31.12.2022				
	Consiliul Director		Consiliul de Supraveghere	
Companie	Procentul de cetățeni naționali** (%)	Procentul de femei (%)	Procentul de cetățeni naționali** (%)	Procentul de femei (%)
OTP Bank România	80%	40%	11%	44%





OTP Group este dedicată susținerii începutului de carieră și, în acest sens, cooperează cu instituții de învățământ superior și cu studenți. OTP Bank România are un program dedicat de formare, în cadrul căruia, în anul 2022, 70 de tineri au dobândit experiență valoroasă. Scopul este acela de a crește procentul de persoane nou angajate care își încep cariera, recrutate din rândul acestor tineri formați în programul nostru. În contextul cooperării cu instituțiile de învățământ superior, Banca a sponsorizat de-a lungul timpului prezentări, programe de cercetare și concursuri studentești, iar pentru a facilita cooperarea pe termen lung, intenționează să lanseze un program special de burse.

### Advocacy

GRI 2-30, 402: 3-3, 402-1 Toți membrii OTP Group respectă dreptul la libertatea de asociere și la negociere colectivă. Oferim oportunități de advocacy prin respectarea reglementărilor legale relevante. Activitățile de advocacy în interesul angajaților sunt

asigurate de Consiliul Muncii, cu care avem o relație de colaborare. Numărul de angajați (pers.) acoperiți de acordul de negociere colectivă în 2022 la OTP România: 1873 (aproape toți).

Perioada minimă de preaviz privind schimbările operaționale care ar putea afecta substanțial angajații este de 20 de zile lucrătoare.

Drepturile angajaților, politicile și regulile și practicile de ocupare a forței de muncă sunt transparente pentru toți angajații; acestea sunt accesibile prin canale de comunicare interne și pe paginile relevante din intranet.

### Plângeri în baza legislației muncii

GRI 401: 3-3 În 2022 au fost inițiate 8 proceduri în baza legislației muncii împotriva OTP Bank România, din care 7 proceduri au fost finalizate până la sfârșitul anului - în toate cazurile, compania a fost exonerată / cazul a fost închis fără sancțiuni.

## 7.2. Implicarea angajaților, măsurarea satisfacției

**GRI 2-29, 401: 3-3 Dialogul continuu cu angajații este un element cheie al strategiei OTP Bank privind oamenii - organizația comunică cu părțile interesate interne printr-o varietate de canale și în diverse forme, pentru a le cunoaște nevoile, cerințele și opiniile și a primi feedback în același timp.**

OTP Group a efectuat pentru a doua oară o evaluare a implicării angajaților în 10 țări, folosind aceeași metodologie în tot grupul. OTP Bank România a obținut un scor de 79 (depășind ținta de 75) cu o rată de participare de 100%. Rezultatul remarcabil a fost obținut în principal ca rezultat al cooperării eficiente și al unei campanii intensive de comunicare.

- În sondaj au fost măsurate 7 dimensiuni: capacitate, capacitate, cultură, implicare, follow-up, clienți și indicele ESG
- 4 din aceste dimensiuni au înregistrat o creștere față de 2021 (capacitate, capacitate, implicare, clienți)
- 5 din aceste dimensiuni au avut o percepție pozitivă de peste 80% (căsuțele superioare): capacitate, capacitate, cultură, clienți și indicele ESG
- La toate 7 dimensiunile, România a obținut scoruri mai mari decât alte țări OTP (intervalul a fost între +6 și +12%)

Cu alte cuvinte, aproape 4 din 5 angajați sunt foarte dedicați locului lor de muncă, unde valorile dominante au continuat să fie mândria, „este bine că aparțin” și „a face parte din povestea de succes a băncii” (cu scoruri de peste 80%). 77 la sută dintre respondenți cred că pot să își valorifice la maxim potențialul și să presteze aici o

muncă prin care creează valoare. Nivelul de implicare pentru OBR a depășit media din sectorul financiar global\*.

Pe baza rezultatelor sondajului, OTP Group a identificat ca priorități de dezvoltare la nivel de grup extinderea sistemului de locuri de muncă la nivel internațional și crearea de trasee de carieră transparente. Se va pune un accent și mai mare pe comunicarea deschisă, cooperarea între diferite divizii și îmbunătățirea culturii recompensării. Fiecărui angajat i s-au furnizat informații standard despre rezultatul general al sondajului, iar superiorii direcți au discutat cu angajații rezultatele mai detaliate de la nivelul diviziilor și echipelor. Au fost elaborate planuri de lucru pe baza feedbackului, în cooperare cu echipele.

OTP Bank România consideră că îmbunătățirea constantă a scorului nostru de implicare a angajaților este obligatorie, ca principal obiectiv strategic la nivelul băncii, pentru toți managerii de oameni din bancă, cu sprijinul echipei de la Departamentul de resurse umane. Banca desfășoară sondaje anuale, pentru a înțelege mai bine nivelul de satisfacție, bunăstare și atenție al angajaților.

### Alte acțiuni:

Banca încurajează continuarea interacțiunii și colaborării prin OTP Connect (platforma internă de comunicare) și dezvoltă programul special de conștientizare Vocea ta (Your Voice) - privind canalele interne existente pentru feedback și sondaje efectuate.

Etalonul Financials Avg include șase milioane de răspunsuri de la 116 companii din lume, clasificate pe baza metodei GICS.



În ceea ce privește experiența angajaților, banca investește în dezvoltarea unei platforme de colectare de feedback continuu de la angajați, în cadrul strategiei (Employee Experience) EX Voice - sondaje de inducție, sondaje pe durata ciclului de viață, sondaje ad hoc necesare în alte domenii (sondaje privind cultura conformării, sondajul XM Maturity). Se vor organiza forumuri de experiență angajatului (EX) periodice, unde se vor monitoriza indicatorii KPI de EX și se vor elabora planuri de acțiune, dacă este cazul. Brandingul ca angajator este un alt element cheie din acest proces. După o cercetare de piață complexă, banca și-a definit strategia de branding ca angajator, urmărind ca în următoarea perioadă să promoveze #otpmindset, cu impact asupra mediului intern și extern. Obiectivul, pe un termen de 5 ani, este evoluția de la conștientizare la faza de considerare și dorință.

Banca continuă seria de cursuri de centrare pe client (Customer Centricity) și grijă față de client (Customer Care) pentru toți angajații, în care aceștia învață diferite tehnici pentru a înțelege mai bine nevoile clienților.

De asemenea, există și un program privind traseul carierei (Career Path), al cărui scop este să reducă fluctuația de personal, să sprijine dezvoltarea carierei și să îmbunătățească brandingul de angajator.



## 7.3. Oportunități de carieră

**Angajații știu că OTP Bank România îi consideră una din valorile cheie, care poate să aducă organizației succes pe termen lung. Pentru a îi sprijini, în OTP se știe, la nivel intern, că organizația este preocupată să ofere șanse egale în carieră pentru toți, indiferent de gen, vârstă, apartenență etnică, dizabilitate sau orientare sexuală.**

GRI 404: 3-3, 404-3 OTP Bank oferă o prezentare generală a traseului carierei, de două ori pe an, pentru toți angajații, în cadrul analizei de performanță, când se definesc direcțiile de creștere personală și se discută soluțiile de dezvoltare. Programul Career Path oferă sprijin angajaților care caută să își dezvolte cariera. Obiectivul este ca acest program pilot să fie dezvoltat în continuare la OTP România și să se creeze planuri de dezvoltare pentru toate funcțiile din bănci, un program de mentorat ca parte din managementul carierei și o inițiativă de job shadowing pentru a înțelege mai bine competențele de care este nevoie pentru un anumit post.

### Programul de managementul talentelor

Am dezvoltat un cadru de dezvoltare a talentelor și o schemă de planificare a succesiunii manageriale, pe baza unei abordări standardizate la nivelul întregului grup. Programul internațional de talente va fi introdus în 2023. În cadrul programului se organizează academii profesionale la diferite niveluri de cunoștințe. Prima a fost lansată Academia privind riscurile, la nivel de manageri și angajați subordonați.

### Analiza performanței

GRI 404: 3-3, 404-3 Performanța angajaților la OTP România se evaluează de două ori pe an. La OTP Bank România se implementează un feedback periodic, asociat cu obiective și pe baza unor criterii obiective. Se stabilesc ținte, care se evaluează cu ajutorul sistemului informatic de resurse umane.

În 2022, 95% din angajații OTP România au parcurs evaluări ale performanței.

Nu există diferențe semnificative între genuri și nici între niveluri ierarhice.

## 7.4. Remunerare, recompensarea angajaților

### Beneficii

GRI 405, ST3: 3-3, 2-19, 2-20, 401-2 Politica de remunerare la OTP Bank România este aliniată cu SRD II – acoperă întreaga organizație și include descrierea procesului decizional privind determinarea, revizuirea și implementarea, inclusiv descrierea măsurilor de prevenire sau gestionare a conflictelor de interese, a rolului Comitetului de Remunerare, bonusurile managerilor, componentele remunerației fixe și remunerației variabile și obiectivele pentru directori. În acest proces au fost luate în considerare și aspecte legate de sustenabilitate.

În conformitate cu cerințele legislative, OTP Group utilizează consecvent principiul „plată egală pentru muncă egală”, inclusiv asigurând egalitatea între genuri. De obicei, membrii grupului nostru oferă aceleași beneficii pentru angajații cu normă întreagă, cu normă parțială și cu contract pe perioadă determinată.

Membrii OTP Group România își remunerază angajații conform tarifelor practicate pe piața românească. Plata anumitor angajați depinde de performanța măsurabilă a acestora. Toți membrii grupului au mărit salariile în 2022, în unele cazuri cu peste 5%. Toți membrii grupului bancar oferă angajaților lor beneficii suplimentare.

Politica de remunerare neutră din punct

Table 22.

GRI 405-2 Raportul salariilor de bază, femei / bărbați, 31.12.2022					
OTP Bank România	Bărbați	Femei			
		Conducere superioară	Conducere medie	Angajați	Media
	100%	94,6%	88,9%	90,3%	90,3%

### OTP România: Beneficii pentru angajații pe termen scurt:

Beneficiile pentru salariații pe termen scurt includ salariile și contribuțiile sociale. Beneficiile pentru angajații pe termen scurt sunt recunoscute ca și cheltuieli la momentul prestării serviciilor.

### Planuri de contribuții definite:

Banca plătește contribuția la bugetul de stat al României în numele angajaților săi pentru sănătate, pensie și șomaj. Toți angajații Băncii au obligația legală să aibă asigurare socială de stat și să plătească contribuții stabilite (incluse în contribuțiile de asigurări sociale) la planul de pensii de stat al României (un plan de contribuții de pensii definit de stat).

Banca nu are obligația legală sau constructivă să plătească beneficii viitoare. Singura sa obligație este să plătească contribuțiile, atunci când acestea devin

de vedere al genurilor, aplicată de OTP Bank, prevede ca grilele salariale stabilite în strategia de salarizare pentru diferitele posturi să fie aliniate cu nivelul posturilor și cu practicile pieței; auditurile regulate efectuate cu privire la salarii controlează și se asigură că nu apar diferențe semnificative de salarii între genuri. De asemenea, se desfășoară consultări cu sindicatele pe tema remunerațiilor.

scadente. Dacă asigurații cu asigurări sociale de stat nu mai sunt angajați la Bancă sau la filialele acesteia, nu mai există nicio obligație a Băncii de a plăti beneficiile pe care acești angajați le-au câștigat în anii anteriori. Contribuțiile Băncii sunt incluse în salarii și cheltuieli asociate cu salariile. Toate contribuțiile la planul de pensii de stat sunt recunoscute ca și cheltuieli în declarația de venituri la momentul la care sunt plătite.

### Plăți pe bază de acțiuni ca stimulente pe termen lung:

Banca a aplicat cerințele IFRS 2 Plăți pe bază de acțiuni. Banca emite plăți pe bază de acțiuni, cu decontare din capital, pentru anumiți angajați. Plățile pe bază de acțiuni cu decontare din capital se măsoară la valoarea justă la data acordării.

[Alte beneficii - see Careers | OTP Bank](#)

## 7.5. Formare și educație

**GRI 404: 3-3, 404-2 Grupul bancar a pus un accent deosebit pe dezvoltarea aptitudinilor de management în 2022 și a continuat să le ofere angajaților o gamă largă de programe de formare.**

În 2022 the **OTP România a cheltuit în total 6,2 milioane RON pentru formarea angajaților**- au fost în total 63.346 ore de formare, o creștere de 16% față de 2021. Durata medie a formării a fost de 34 de ore/ angajat - aceeași pentru bărbați și femei. La nivelul OTP Bank România, numărul mediu de ore de formare per angajat a fost de 36,2 ore/persoană. Fiecare angajat al OTP Group beneficiază de formare. Majoritatea cursurilor din 2022 au fost pentru conducerea medie (în medie 207 ore/angajat) și pentru conducerea superioară (111 ore/angajat).

### Dezvoltarea leadershipului

Unul dintre cele mai importante obiective ale strategiei de resurse umane a OTP Bank este să își sprijine și să își dezvolte managerii, deoarece aceștia joacă un rol esențial în coeziunea și asigurarea eficacității unităților organizaționale și în managementul schimbărilor.

### Dezvoltarea leadershipului la OTP România

Banca a continuat programul OTP New Leaders pentru manageri noi, destinat dezvoltării aptitudinilor de leadership, alinierii practicilor manageriale la nivel organizațional și noului mod de lucru agil, dar și îmbunătățirii calității acțiunilor de management.

Programul Modele de comunicare de proces, la care au participat manageri și directori acest program, angajații au învățat tehnici de

a folosi aptitudini de comunicare adaptativă și au învățat să genereze o implicare solidă la nivelul organizației prin aplicarea unui management eficace și creșterea eficacității operaționale.

De asemenea, membrii consiliului de conducere beneficiază de formare anuală privind actualizările reglementărilor europene și locale în domeniul bancar, pentru a se asigura că activitatea de guvernare corporativă este gestionată conform celor mai recente schimbări din cadrul legislativ. Fiecare manager din conducerea medie a beneficiat în medie de 207 ore de formare în anul 2022, media pentru managerii din conducerea superioară fiind de 111 ore de formare.

### Programe de formare profesională și dezvoltarea competențelor

Participarea la cursuri de formare profesională și alte cursuri necesare pentru performanța în muncă (de ex. etică, conformitate, securitate, sănătate și protecția muncii, protecția mediului) se bazează pe planuri anuale de formare. Planurile de formare sunt elaborate cu implicarea personalului, ținând seama de rezultatele evaluărilor de performanță. Dezvoltarea expertizei profesionale a angajaților este una din cele mai importante sarcini la toți membrii grupului. Consolidarea competențelor de comunicare, a competențelor de cooperare și a productivității personale și gestionarea stresului și managementul schimbării joacă un rol special în cursurile care vizează dezvoltarea de competențe.

OTP Bank România și-a continuat programul de formare în 2022 - în susținerea transformării agile a organizației - pentru funcțiile partajate și de sprijin (conformitate, juridic, financiar, managementul riscului în

retail). Au fost organizate o serie de cursuri pentru divizia de business și IT privind noile metode de lucru (managementul schimbării, Lean Six Sigma Yellow Belt etc.), precum și un program de coaching pentru manageri.

Reconversia profesională și perfecționarea sunt priorități importante, deoarece din ce în ce mai multe procese se automatizează, iar forța de muncă din aceste domenii este eliberată și disponibilă să preia alte locuri de muncă din organizație. OTP oferă și celor fără

experiență șansa de a învăța. Noua platformă de învățare a fost bine primită de angajați, majoritatea fiind mulțumiți de cursurile regulate și aprofundate: orientarea pe client, cursuri parțiale pe noile produse, dezvoltare de competențe, managementul oamenilor sau sănătatea mintală. Ținta noastră este să oferim acces la diferite resurse de învățare și dezvoltare, pentru a îi ajuta pe colegi să țină pasul cu planurile de dezvoltare ale organizației.

Tabelul 23.

Ore de formare OTP Bank România	2019	2020	2021	2022	2022*	Nr. mediu de ore/angajat 2022*
Manageri superiori*	-	485	445	416	555	111
Managerii medii*	-	2.881	12.942	13.340	14.100	207
Subordonați*	-	46.747	29.694	47.539	48.691	27
Bărbați*	-	16.515	13.103	17.015	17.983	34
Femei*	-	33.598	29.978	44.281	45363	34
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>50.113</b>	<b>43.081</b>	<b>61.296</b>	<b>63.346</b>	<b>34</b>
Cost cu formarea (mii RON)	4.865	5.574	5.395	6.244		

\*OTP Group România

## 7.6. Un mediu de muncă sănătos și sigur

### Echilibrul dintre muncă și viața personală

GRI 405: 3-3 Obiectivul strategiei de resurse umane concentrată pe experiența angajatului este să creeze o atmosferă de susținere la locul de muncă; în acest scop, OTP Group aplică o serie de practici care le dă posibilitatea angajaților să realizeze cel mai bun echilibru între viața personală și viața profesională.

Formele atipice de ocupare a forței de muncă au continuat să evolueze și să se dezvolte la nivelul membrilor OTP Group în 2022, lucru care a avut un impact pozitiv și asupra satisfacției angajaților. Grupul bancar a permis angajarea cu normă parțială, munca de la distanță și munca de acasă. Aceste aranjamente au fost disponibile în cea mai mare parte - la fel ca înainte - pentru cei care lucrează în posturi de la nivel central.

Procentul de muncă de acasă în 2022 a reprezentat în medie 30% la OTP România, cu variații în funcție de divizie.

### Programe prietenoase pentru familie

Candidații și angajații noi găsesc informații scrise despre măsurile prietenoase pentru familie prin multiple canale; aceste măsuri sunt menționate și în regulamentul intern al companiei.

OTP Bank le oferă angajaților o gamă largă de beneficii și alocații (contribuții la fondul de sănătate și la fondul de pensii, asigurări de sănătate), dar și servicii organizaționale (reduceri pentru produse și la parteneri), unele putând să se extindă și la nivelul membrilor familiei.

De asemenea, oferă o gamă largă de soluții de sprijin pentru familii (de ex. pentru nașterea copiilor, înmormântarea rudelor apropiate). Mai mult, Banca acordă o atenție deosebită sănătății fizice și mintale a angajaților săi. În 2022, OTP Bank a implementat o serie de proiecte și acțiuni

noi privind echilibrul dintre muncă și viața privată, cum ar fi extinderea schemei de vacanțe bonus sau introducerea unor vouchere de weekenduri de patru zile. La nivelul grupului există mii de angajați aflați în concediu parental pe termen lung.

Concediul parental este disponibil și pentru tați, dar puțini dintre ei profită de această oportunitate deocamdată. GRI 401-3 Angajații în concediu parental și revenirea la serviciu.

Tabelul 24.

Anul	2020			2021			2022		
	Femei	Bărbați	Total	Femei	Bărbați	Total	Femei	Bărbați	Total
Angajați care au dreptul la concediu parental	-	-	-	-	-	-	61	17	78
Număr de angajați care și-au luat concediu parental	53	1	54	76	2	78	61	4	65
Nr. de angajați care revin la serviciu după concediul parental	48	2	50	33	3	36	30	2	32
Nr. de angajați care nu revin la firmă după concediul parental	7	0	7	16	0	16	9	1	10
Angajați care au revenit și mai erau angajați la 12 luni după întoarcere	3	1	4	2	1	3	4	0	4

Concediul parental este o formă de concediu pe termen lung pentru îngrijirea copilului, care, în funcție de reglementările locale, este disponibil atât pentru femei, cât și pentru bărbați. Timp de mai mulți ani am folosit traducerea în maghiară a termenului GRI „Concediu parental” în raportare. Definiția nu include concediul parental pe termen scurt introdus în Ungaria în 2023.



### Activități recreative

OTP Bank România deține câteva camere de hotel, disponibile pentru angajați la prețuri reduse sau gratuit pentru cei care au avut performanțe deosebite. 122 de angajați și familiile acestora (în total 359 de persoane) au beneficiat de o săptămână de cazare gratuit în cele 7 camere pe care le deține OTP Bank România la Constanța, între 6 iunie și 2 octombrie 2022.

### Managementul stresului și sprijin individual

Angajații expuși la stres permanent pot să dezvolte, pe lângă probleme mintale, probleme fizice grave, cum ar fi boli cardiovasculare sau afecțiuni ale sistemului muscular și osos. OTP Group pune un accent deosebit pe prevenirea și eliminarea problemelor inerente prin natura activității sale (de ex. stresul, poziția așezat în timpul muncii). Pentru a atenua riscurile psihosociale, majoritatea companiilor membre oferă cursuri de managementul stresului pentru angajați. OTP Bank a efectuat multe sondaje în timpul anului, inclusiv un sondaj de cartografiere a sănătății mintale a angajaților.

Pentru a ajuta angajații să depășească dificultățile mintale, OTP Bank a oferit și în 2022 servicii pentru persoane și pentru membrii familiilor acestora.

Suprasolicitarea este una din principalele surse de stres și, ca urmare, grupul bancar face eforturi să reducă acest lucru. Nu au existat schimbări semnificative în ceea ce privește volumul de muncă suplimentară în comparație cu anul precedent.

### Programele de sănătate mintală la OBR:

Stresul la locul de muncă și fenomenul de burnout sunt două dintre cele mai mari amenințări de sănătate mintală, care afectează

implicarea angajaților. Pentru a ajuta angajații să facă față stresului, oferim programe de wellness, cum ar fi acces gratuit la servicii de psihoterapie, zi liberă de ziua de naștere a angajaților, cursuri și workshopuri dedicate pe această temă.

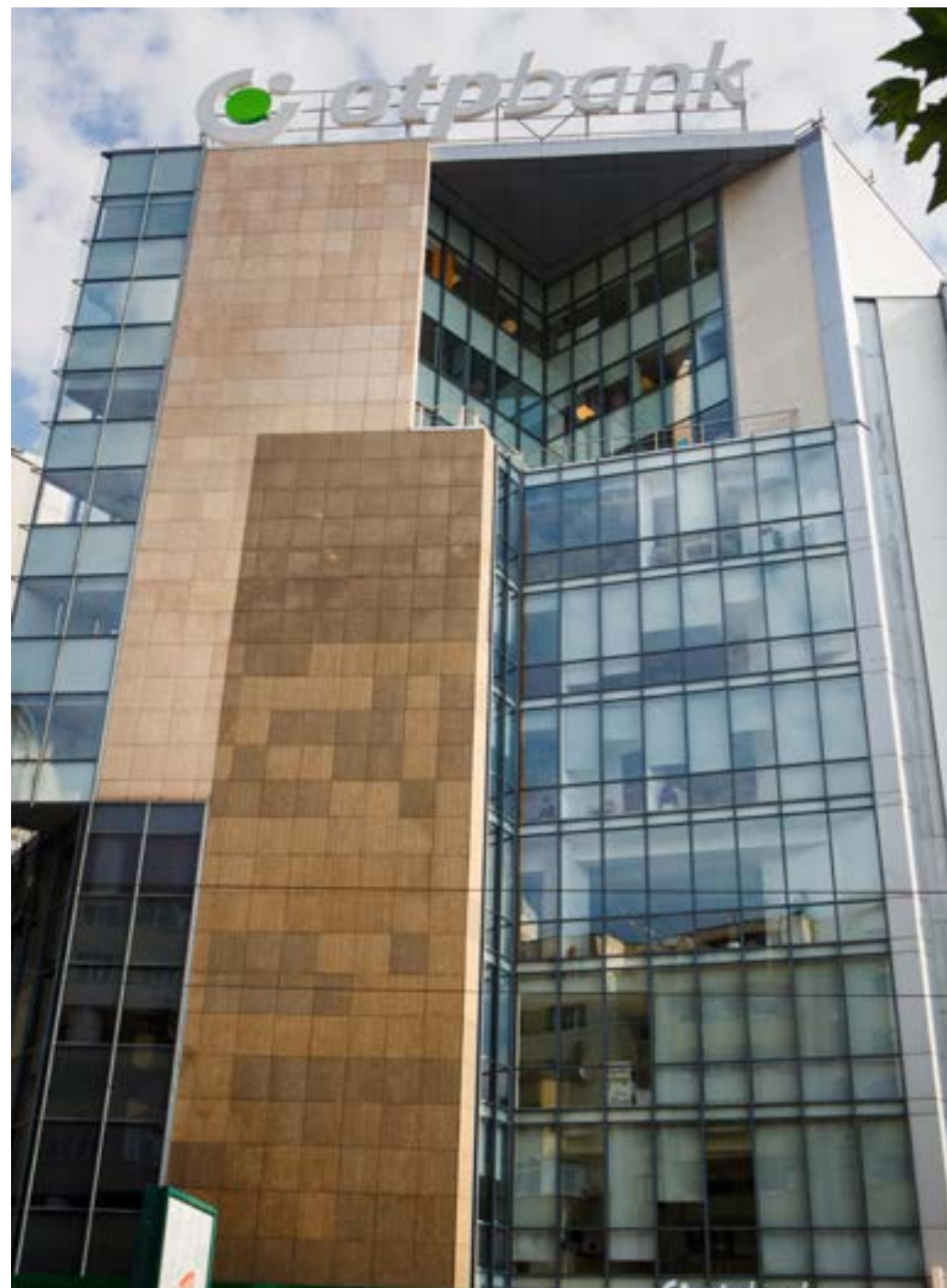
Sub umbrela Let's Work Smart, banca oferă sprijin pentru o viață profesională echilibrată (în principal în context de muncă în regim hibrid), cum ar fi: Sfaturi pentru wellbeing și muncă eficientă, Ziua fără ședințe (vineri) (pentru care a fost acordat Premiul CSR 2022, ediția aniversară).

### Activitate fizică

Acțiunile de bunăstare la locul de muncă sau în afara orelor de program au contribuit și ele considerabil la eliminarea sau reducerea stresului. OTP Group încurajează angajații să facă mișcare. Obiectivul principal al schemei OTP Bank de sporturi comunitare este să încurajeze formarea de comunități la locul de muncă - OTP România are o echipă de fotbal puternică - și implicarea în activități sportive comune. De asemenea, în 2022 compania a organizat OTP Charity Tour - un maraton pe bicicletă cu zeci de voluntari interni care au participat la maraton pentru o cauză socială.

Programul OTP Bank România de conștientizare a corpului - Body Awareness - a fost inițiat cu scopul de a sprijini sportul, alimentația sănătoasă și conștientizarea; programul a contribuit la realizarea obiectivelor, printr-o serie de clipuri video care prezintă exerciții sportive, exerciții de mindfulness și 3 tabere sportive.

De asemenea, companiile membre au avut la dispoziție o gamă largă de facilități și aranjamente sportive în anul 2022: în cadrul băncii s-au organizat zile regionale și naționale ale sportului și am participat și la





competiții sportive tradiționale între bănci. Asociațiile sportive au activat angajații și familiile acestora, au organizat competiții interne și au ajutat participanții cu pregătirea individuală.

Pentru a sprijini angajații să păstreze obiceiuri sănătoase, investim în:

- dezvoltarea de programe interne dedicate cu accent pe sport, nutriție și lecții de mindfulness
- ajustarea constantă a politicii privind valoarea tichetelor de masă
- îmbunătățiri în ceea ce privește asigurarea medicală și beneficii flexibile
- investim în continuare în sprijinirea jucătorilor din echipa noastră de fotbal și a membrilor din comunitatea de fitness

#### Servicii de asistență medicală

Calitatea vieții este foarte mult afectată de problemele de sănătate - fizică sau mintală, iar neglijarea acestora poate duce la consecințe și mai grave. OTP România oferă angajaților săi servicii de asistență medicală peste ceea ce prevede legea, inclusiv asigurare de sănătate.

GRI 2-29 OTP Bank România are un comitet de sănătate și protecția muncii, care se întrunește trimestrial și cuprinde reprezentanți ai lucrătorilor și ai angajatorului. La

aceste întruniri se discută constatările din verificările în teren și se fac propuneri pentru îmbunătățirea sănătății și protecției muncii

#### Sănătatea și protecția muncii

GRI 3-3 OTP Group face totul pentru a menține un mediu de lucru în siguranță; numărul scăzut și nivelul scăzut de severitate a accidentelor reflectă reușita acestor eforturi. Angajații grupului bancar lucrează în cea mai mare parte la locuri de muncă cu risc scăzut în materie de sănătate și protecția muncii și beneficiază de cursuri de formare pe teme de sănătate și protecția muncii, în conformitate cu reglementările locale.

Angajații OTP Bank participă la cursuri în fiecare an - chiar și peste cerințele obligatorii; cele din 2022 au fost deja finalizate pe baza materialelor revizuite de e-learning pe teme de protecția muncii și paza și stingerea incendiilor.

#### Accidente

GRI 403: 3-3, 403-9 La OTP Bank România nu au existat accidente în 2022. Lucrătorii externi care lucrează în spațiile OTP Bank primesc și se familiarizează cu regulamentul de sănătate și protecția muncii la predarea locului de muncă și au obligația să raporteze orice accident survenit la locație.

GRI 403-9 Vătămări la locul de muncă la OTP România

Tabel 25.

Anul	2019	2020	2021	2022
Angajați	1.406	1.594	1.789	1.824
Număr de accidente la muncă *	0	1	1	0
Număr de accidente de muncă grave *	0	1	0	0
Număr de accidente de muncă fatale *	0	0	0	0

# 8. Comunitatea locală





### GRI 3-3

#### Impact:

#### Consolidarea educației financiare în grupurile vulnerabile:

Spartajarea cunoștințelor financiare și îmbunătățirea educației financiare duce la decizii și planificare financiară mai bună și la o mai bună înțelegere a produselor financiare în rândul clienților retail pe de o parte, iar pe de altă parte reduce expunerea acestora. Acest lucru este important pentru toată lumea, dar în special pentru tineri și persoanele defavorizate.

#### Atitudine cetățenească:

Grupul alocă o parte din profituri pentru a sponsoriza proiecte și organizații ale societății civile, astfel facilitând îndeplinirea unor obiective sociale mai ample. Impactul se poate lărgi prin extinderea inițiativelor de donații și microdonații cât mai mult posibil.

#### Obiective

- Sensibilizarea oamenilor cu privire la viitor
- Dezvoltarea alfabetizării financiare și modelarea atitudinilor
- Sponsorizarea culturii și artelor pentru a crea și a conserva valori
- Promovarea îndeplinirii obiectivelor

- comunității și susținerea valorilor
- Consolidarea implicării în comunitate prin programe voluntare și consolidarea comunităților
- Dezvoltarea culturii donațiilor în societate

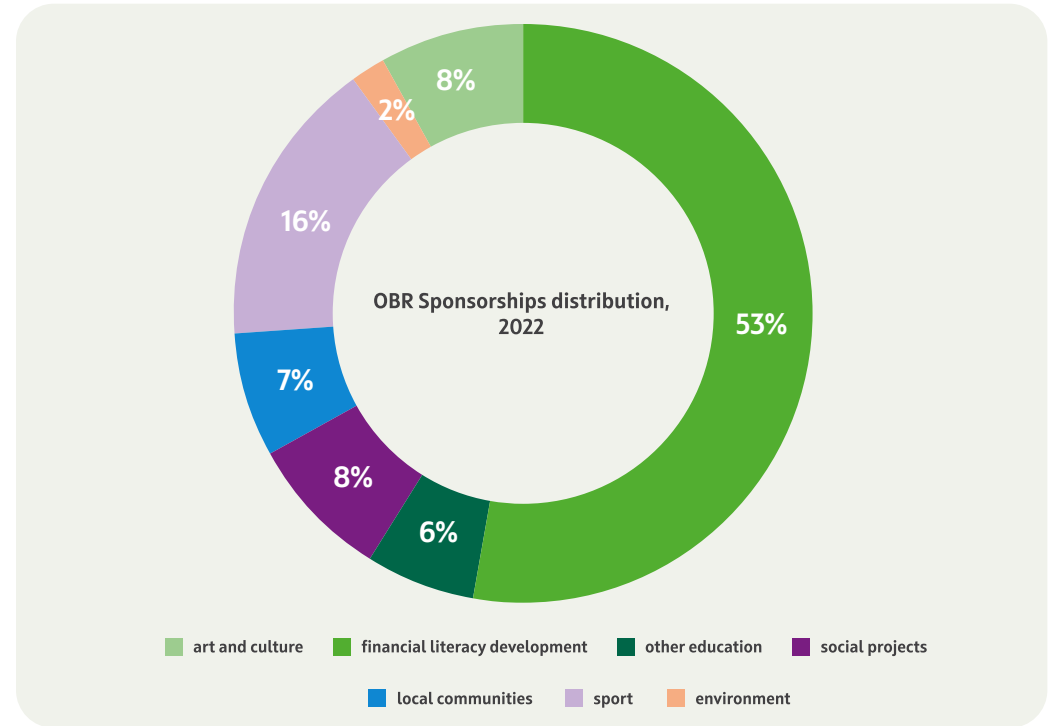
#### Acțiuni

- Implementarea unor programe de educație financiară excelente și accesibile publicului larg
- Colaborarea cu organizațiile societății civile și cu organizațiile profesionale pentru cauze sociale importante
- Implementarea unei politici consecvente de sprijin/sponsorizare, cu rezultate măsurabile
- Încurajarea microdonațiilor prin cercetare, dezvoltare de produse, prezență media și finanțare suplimentară
- Abilitarea comunităților mici prin promovarea voluntariatului
- Sponsorizarea sporturilor ca și activitate de consolidare a comunităților

#### Implicarea părților interesate / conformare:

Cooperare extinsă cu organizații ale societății civile, organizații profesionale și comunități locale, sondaje, implicarea angajaților și a clienților, solicitarea de feedback privind rezultatele și experiența, mass media, raportarea obiectivelor strategice de ESG. Pentru mai multe informații consultați [Sustenabilitate și responsabilitate socială | OTP Bank](#).

Fig. 13



Graficul de mai sus oferă o defalcare pe categorii a sponsorizărilor din 2022, prezentate ca procent din suma totală de 2.543.865 RON.

În 2022, OTP Bank România a susținut sponsorizări cu valoare adăugată pentru comunități prin educație, donații, voluntariat, menținând Fundația OTP Bank România ca principal proiect de CSR al băncii.

Am asigurat alocarea fondurilor de CSR unor domenii prioritare precum: educație, cultură, sport și comunități locale.

## 8.1. Activități pentru îmbunătățirea alfabetizării financiare

**ST12: 3-3 De-a lungul anilor, OTP Group a fost un susținător dedicat al dezvoltării alfabetizării financiare în toată regiunea. OTP România participă activ la această inițiativă, prin diferite mijloace, asigurându-se că tinerii de azi pot să ia decizii financiare fundamentate, în calitate de adulți ai viitorului.**

În România, Fundația OTP Bank România este cel mai important pilon de responsabilitate socială al OTP Bank, asumându-și rolul de a deveni



unul din principalii piloni ai transformării educaționale în România. Misiunea sa este să sprijine învățarea pe toată durata vieții prin proiectarea de programe școlare și de produse educaționale adaptate pentru nevoile fiecărui partener.

Principalele direcții vizate de Fundație sunt educația financiară pentru tineri și adulți, atât tineri, cât și **adulți, educația digitală, inteligența emoțională și îndrumare profesională** pentru generația tânără. În 2022, aproximativ 1.000 de persoane au beneficiat de diferite programe educaționale lansate de Fundația OTP Bank România, consolidând astfel orientarea strategică a organizației și confirmând vocația acesteia de creator de conținut.

Fundația a continuat să deruleze programul de educație Financial Fitness, la care au participat peste 500 de persoane din diferite medii socioprofesionale, inclusiv colegi de la OTP Group, clienți ai băncii, studenți, angajați de la firme private, diferite

alte organizații și membri din comunități defavorizate.

Pentru programul Financial Fitness, anul 2022 a marcat o premieră în termeni de promovare și popularizare a principiilor unei vieți financiare sănătoase. Astfel, reprezentanții Fundației au participat la producția podcast-ului „Finanțe ușoare” găzduit de radioul Itsy Bitsy FM. Temele financiare prezentate au fost de mare interes pentru ascultători, ceea ce a dus la continuarea programului și în acest an. De asemenea, în domeniul educației financiare, cu accent pe elevii de gimnaziu și de liceu, anul 2022 a marcat un jalon important. Fundația a inițiat un nou proiect la Miercurea Ciuc, în colaborare cu primăria locală. În cadrul acestei inițiative, elevii participă la sesiuni de educație financiară desfășurate în limba română și în limba maghiară. În 2022 au participat la aceste sesiuni de educație financiară un număr de 180 de elevi.

## 8.2. Comunitatea locală

**OTP Group interacționează activ cu comunitățile locale. Prezența importantă a OTP pe piață în România vine cu un sentiment de responsabilitate, inclusiv cu sarcina de a reduce inegalitățile sociale, de a contribui la crearea de șanse și de a aborda problemele locale și regionale actuale.**

De-a lungul anilor, sprijinul OTP Bank România s-a concentrat în mod consecvent pe diferite domenii, printre care dezvoltarea alfabetizării financiare, asistență pentru persoanele defavorizate și sponsorizarea culturii și artei pentru crearea și conservarea valorii. De asemenea, banca sprijină și activități sportive.

**Programe educaționale pentru crearea de șanse și reducerea inegalităților sociale**

În România, Fundația OTP, în cei 8 ani de

activitate, și-a construit un patrimoniu educațional bogat, orientat pe patru domenii principale: educație financiară, educația copiilor, orientare în carieră și parteneriate strategice cu asociații locale și ONG-uri.

Pe lângă programele de educație financiară, Fundația se concentrează și pe alte domenii educaționale esențiale, cum ar fi educația digitală, inteligența emoțională, cu scopul de a îmbunătăți calitatea educației publice din România, precum și orientare de carieră pentru generația tânără, în special Generația Z.

În 2022, Fundația a derulat programul „startAware”, un program educațional pentru elevii de liceu, dezvoltat și furnizat integral intern. Ediția pilot a acestui program de orientare profesională, care a durat trei luni și jumătate, a beneficiat de participarea a 17 elevi dornici să participe la o experiență unică de învățare.

Programul național de educație digitală, **„Lecția online”**, desfășurat în colaborare cu Federația Sindicatelor Libere din Învățământ (FSLI), a continuat în 2022, la sesiunile de formare participând aproximativ **200 de profesori interesați să își dezvolte competențele digitale.**

În cadrul aceluiași parteneriat cu FSLI, Fundația a introdus, pentru prima oară pe piața românească, **un program de educație financiară conceput pentru profesorii din învățământul preuniversitar.** Acest program, aprobat oficial de Ministerul Educației, oferă profesioniștilor în educație ocazia să se familiarizeze și să implementeze tehnici, metode și instrumente în domeniul



educației financiare. Programul include și management financiar la nivel de organizații, concentrându-se pe o temă care este pe cât de actuală, pe atât de deficitar reprezentată: sursele de finanțare pentru diferite activități școlare și instrumente practice pe care le poate utiliza orice profesor interesat. În plus, include și un plan de dezvoltare instituțională, un instrument fundamental cu multiple funcționalități pentru conducerea școlii și pentru beneficiarii școlii.

Printre proiectele cu finanțare europeană derulate de Fundație, sesiunile din programul „Manager în acțiune” contribuie la dezvoltarea aptitudinilor antreprenoriale a peste 200 de studenți de la universitățile economice.

La sfârșitul lui 2022, Fundația a început proiectul „Vision”, un program Erasmus în parteneriat cu o organizație italiană, care va crea instrumente de facilitare vizuală care vor face obiectul unor sesiuni de formare în România și în Italia. La aceste sesiuni participă profesori/formatori din ambele țări.

OTP Bank România a implementat GirlPower, programul de mentorat dedicat tinerelor aflate la începutul carierei profesionale și a acordat finalistelor selectate dintre 47 de candidați burse în valoare totală de 6.000 de Euro, plătite direct de instituția financiară.

În cadrul proiectului **GirlPower**, participantele au beneficiat de nouă luni de

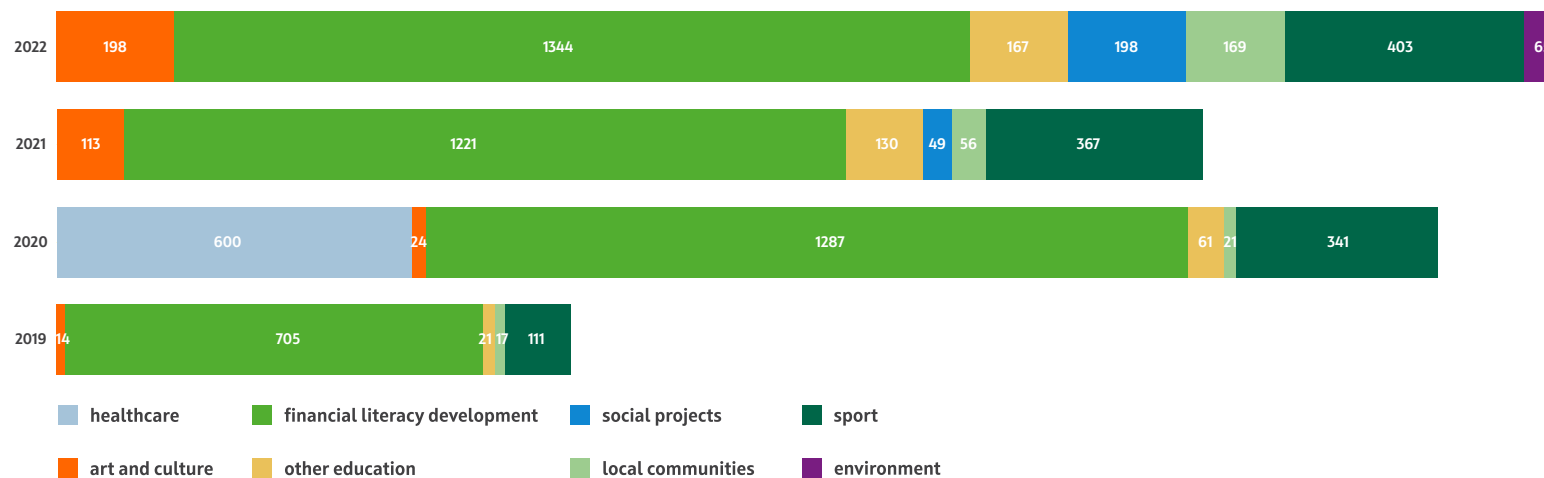
formare intensivă cu mentori de la OTP Bank. Au fost peste 20 de întâlniri, concentrate pe dezvoltarea profesională și personală a tinerelor, conform obiectivelor programului. S-au plătit burse pentru programul de dezvoltare personală derulat de ReGeneration Academy și pentru programul Fast Track Management, organizat de Școala Internațională de Management București. Programul de mentorat GirlPower face parte din strategia băncii de a promova egalitatea de gen, intern și extern.



### Sponsorizări și donații

Caracterul măsurabil este un principiu important în cazul proiectelor noastre sociale. Un altul este acela că, în acest mod, grupul bancar cooperează esențialmente cu organizații, nu cu persoane fizice. Activitățile de responsabilitate socială corporativă ale OTP Bank din anul 2022 s-au desfășurat în două domenii specifice, pe lângă activitățile derulate până acum și care depășesc granițele țării: consolidarea culturii microdonațiilor și furnizarea de asistență umanitară necesară ca urmare a războiului din Ucraina.

Fig. 14 **Bugetul de sponsorizări și donații (mii RON)**



Astfel cum este prezentat în graficul de mai sus, valoarea sponsorizărilor pentru fiecare dintre categorii a crescut semnificativ de-a lungul anilor. În special, se remarcă dezvoltarea nivelului de alfabetizare financiară, pentru care s-a alocat cea mai mare valoare. În anul 2022, această categorie este prioritară de Fundația OTP

Bank, având alocat un buget substanțial de 1.235.125 RON, însoțit de sponsorizările suplimentare cu o contribuție de 108.740 RON la cauza educației financiare. Sponsorizările dedicate domeniului artei și culturii au cunoscut o creștere remarcabilă de aproximativ 75% în comparație cu 2021, iar contribuțiile la comunitățile locale au avut o creștere remarcabilă de 67%.

La nivel social, OTP Bank România a sponsorizat diferite organizații care sprijină categorii de persoane aflate în situații dificile, printre care:

- **Copii marginalizați:** În decembrie 2022, OTP Bank a fost partener în **Campania Licităția de fapte bune**, sprijinind Crucea Roșie în proiectul său de îmbunătățire a situației sociale, școlare și, nu în ultimul rând, emoționale a cât mai multor copii și tineri marginalizați.
- **Sprijinirea copiilor din zonele defavorizate:** Evenimentul Green Heart Christmas (13 decembrie 2022) - cel mai

mare eveniment caritabil susținut de OTP Bank România pentru clienții corporate și de servicii bancare private. Pe un fundal impunător la Palatul Regal de la București, cei 120 de invitați au participat la experiențele artistice unice și au făcut fapte bune, sprijinind campania „Dăruiește cu zâmbet”, organizată de Asociația Aura Ion. Peste 145 de copii din zone defavorizate au avut parte de un Crăciun special, deoarece donațiile s-au transformat în cadourile pe care le-au dorit ei.

În cadrul programului de sponsorizare, OTP Bank România are plăcerea să se asocieze cu diferite echipe sportive, aducând bucurie clienților noștri din toată țara.

În 2022, OTP Bank România a creat evenimentul **OTP Charity Tour** din dorința de a promova bicicleta ca mijloc ecologic de transport și de a fi implicată activ într-o cauză caritabilă care poate schimba viața copiilor bolnavi. 290 de kilometri au fost parcurși cu bicicleta de cei 40 de participanți, în decursul celor patru zile ale evenimentului OTP Charity Tour.

Veniturile obținute la turul de ciclism vor fi folosite pentru derularea taberelor de terapie experimentală Yuppi, cu scopul de a oferi copiilor cu boli cronice și familiilor acestora experiențe pentru a își redescoperi tăria și resursele interioare. În 24-25 septembrie 2022, tabăra Yuppi a găzduit 20 de familii din toată țara, alături de care au fost prezenți 30 de voluntari și 8 doctori. Banii strânși de bicicliști, împreună cu



veniturile din biletele de intrare, vor oferi **familiiilor copiilor care suferă de cancer, diabet sau boli autoimune** ocazia de a participa gratuit la taberele de terapie experimentală Yuppi, unde vor găsi o comunitate și își vor redescoperi tăria și resursele interioare.

• **Comunitățile locale și cultura:** Reunirea comunităților, pentru a crește coeziunea și caracterul lor incluziv, corespunde

angajamentelor noastre istorice. Din acest motiv am dezvoltat parteneriate cu diferite asociații și ONG-uri, sprijinind diferite festivaluri și evenimente, care implică, printre altele, participarea tinerilor, astfel făcând legătura cu angajamentul nostru istoric de a îmbunătăți competențele generației următoare.

#### **Asistență în situația războiului din Ucraina**

Ca organizația, OTP Bank România a donat 10.000 Euro Crucii Roșii pentru a sprijini campania umanitară a acestei organizații. În cooperare cu Asociația Maria Holtzhauser, colectăm donații pentru a susține nevoile de bază ale celor care ajung pe teritoriul României în încercarea de a fugi din zonele de conflict

armat. De asemenea, am decis să oferim reduceri la folosirea serviciilor noastre pentru refugiații din Ucraina.

### Dezvoltarea culturii donațiilor și promovarea microdonațiilor

OTP Bank depune eforturi - prin serviciile și prin canalele sale electronice și prin implicarea angajaților săi - să transforme donațiile, ca motiv interior și ca practică, într-o parte a vieții noastre de zi cu zi. OTP Bank România și Fundația OTP Bank România promovează donațiile caritabile pentru sprijinirea persoanelor vulnerabile și pentru a cultiva o societate mai echitabilă din punct de vedere social. Angajații de la OTP Bank România și de la toate filialele sale au participat cu donații la următoarele campanii:

- „Înapoi la școală” - 116 ghiozdane pentru copiii defavorizați din zonele rurale
- „Biblioteca rurală” - 300 de cărți donate pentru o bibliotecă rurală
- „Campanie internă de voluntariat pentru Vacanța de Paște” - cadouri pentru 148 de copii
- „Campania tricourilor de primăvară” - cadouri pentru 153 de copii din zone defavorizate.

- Echipamente casate donate de OTP Bank: 20 de stații complete (monitor, unitate, mouse, cabluri), 8 laptopuri pentru 350 de copii;
- Donează haine pentru copii - 80 de pachete pentru copii, cu peste 500 de articole de îmbrăcăminte
- Campania de Crăciun - cadouri de la Moș Crăciun pentru 190 de copii

### Voluntariat

Voluntariatul este o tradiție pentru majoritatea membrilor OTP Group. Membrii grupului încurajează inițiativele de voluntariat și se bucură să contribuie la eforturile angajaților.

În 2022, OBR a inițiat două parteneriate semnificative concentrate pe inițiative cu impact asupra mediului:

**“Jiul fără plastic”** - Acțiune de curățare a râului: În colaborare cu Asociația „Ape fără plastic”, 22 de voluntari de la OTP au participat într-o acțiune de curățare a râului în apropierea barajului Ișalnița. Acest efort comun a dus la recuperarea a 400 de kilograme de deșeuri de plastic.



**“Edu Plant”** - Acest eveniment legat de protecția mediului, desfășurat în colaborare cu Asociația Aura Ion, a văzut implicarea dedicată a 30 de voluntari de la OTP Bank România și de la Fundația OTP Bank. Împreună, ei au transformat grădina unei școli din județul Călărași, de la țară, într-un spațiu primitiv și plăcut pentru copii.

### Sponsorizare pentru sporturi

OTP Bank România crede cu tărie în puterea comunităților și investește în bunăstarea acestora prin sponsorizări. Căutăm să activăm fiecare sponsorizare în sprijinul afacerii și al mărcii noastre, în același timp determinând o implicare și mai profundă în comunitatea pe care o deservim.

# 9. Politica de mediu și măsuri de protecția mediului



## GRI 305: 3-3

### Impact:

#### Emisiile de gaze cu efect de seră din operare:

Funcționarea operațională a OTP Bank România necesită utilizarea de resurse naturale și energie. Impactul rezultat asupra mediului este semnificativ mai mic decât impactul indirect asociat cu furnizarea de servicii financiare. Dintre ariile de impact asociate cu funcționarea, numai emisiile de gaze cu efect de seră (GES) este considerată semnificativă. Emisiile duc la exacerbarea schimbărilor climatice și deteriorează mediul și patrimoniul natural. Dimensiunea impactului negativ depinde de nivelul de emisii, de cantitatea și de modul în care este consumată energia. Reducerea emisiilor ajută la combaterea schimbărilor climatice și la protejarea mediului. Însă practicile Băncii au și un impact de sensibilizare în segmentul protecției mediului, iar promovarea conștientizării în raport cu mediul în operațiunile sale este un element major al rolului principal asumat de Bancă în regiune în legătură cu tranziția verde.

### Utilizarea eficientă a resurselor

- Neutralitate în operare din punct de vedere al emisiilor de carbon, cu respectarea aspectelor de eficiență economică
  - Încurajarea unui comportament conștient din punct de vedere al mediului în societate, prin angajații și clienții noștri
- Transparentă cu privire la impactul de mediu al activităților noastre, cu accent pe consumul de energie și emisiile de GES

### Acțiuni:

- Raportarea impactului activităților Băncii asupra mediului
- Proiecte de eficiență energetică, achiziția de electricitate verde, folosirea de surse de energie regenerabilă

- Reducerea utilizării de hârtie prin digitalizare; folosirea de hârtie reciclată
- Raționalizarea deplasărilor de serviciu
- Îmbunătățirea gestionării deșeurilor

### Implicarea părților interesate/

**conformare:** cooperarea cu furnizori de servicii și cu organizații ale societății civile în implementarea de practici sensibile din punct de vedere al mediului, sensibilizare în rândul clienților și angajaților, obiectiv ESG strategic privind emisiile generate din operare (Sfera 1-2).

Principiile de bază ale OTP Group privind protecția mediului și practicile fundamentale sunt disponibile pe website-ul nostru.

GRI 2-13 Pregătim rapoarte anuale privind impactul de mediu al activității, în cadrul rapoartelor de sustenabilitate. Pentru a îmbunătăți cunoștințele privind performanța activităților în această direcție, dar și cunoștințele generale, a fost organizată o campanie de comunicare internă prin intermediul OTP Green Dot și s-a planificat începerea unui curs de formare pe teme de mediu în 2023. În 2022 a avut loc un curs extins pe chestiuni de ESG pentru consiliul de conducere.

### Consumul de energie și emisiile de dioxid de carbon GRI 305: 3-3, TCFD IV.c:

Modificările la nivel de consum de energie / emisii de CO2 în 2022 au fost influențate masiv de faptul că, după ridicarea restricțiilor introduse ca reacție la pandemia de Covid-19, un număr semnificativ mai mare de angajați sau întors la birou, la întâlnirile cu prezență fizică, astfel că deplasările în interes de serviciu au devenit din nou mai frecvente. În 2022, OTP România și-a stabilit obiective privind protecția mediului în legătură cu operațiunile proprii, în cadrul strategiei

noastre locale de ESG: OBR și-a stabilit obiectivul de a atinge neutralitatea climatică în ceea ce privește emisiile din Sfera 1-2 până în 2025. În cadrul preocupărilor noastre de mediu legate de schimbările climatice, ne sporim eforturile de a îmbunătăți urmărirea emisiilor de gaze cu efect de seră și de a reduce aceste emisii la nivelul operațiunilor noastre; Principalele acțiuni pentru ecologia internă se concentrează în principal pe consumul de energie/eficiența energetică, reducerea emisiilor de dioxid de carbon prin folosirea de energie curată și reducerea consumului de hârtie și reducerea deșeurilor și doar în ultimă instanță folosirea compensațiilor pentru emisiile de carbon.

Pentru emisiile din Domeniul de aplicare (Scope) 1, OBR are posibilități de economisire reduse, deoarece deja ne concentrăm pe economisire de mai mulți ani. În 2022 am continuat modernizarea sistemelor de încălzire, odată cu planurile de recondiționare a spațiilor, folosirea mai extinsă a iluminatului cu LED și instalarea de senzori de mișcare suplimentari. La înlocuirea unităților de aer condiționat, avem grijă să ne asigurăm că unitățile noi au o eficiență energetică mai mare și folosesc substanțe de răcire ecologice. În 2022 a fost efectuat un audit pilot de eficiență energetică la 2 locații reprezentative ale OTP România - au fost

analizate măsurile, dar s-au identificat puține posibilități de îmbunătățiri fezabile. Îmbunătățirea eficienței energetice a clădirilor se face împreună cu planul de modernizare a filialei, încă din 2018 (până la sfârșitul lui 2022 au fost modernizate 30 de filiale din 97 și sediul central). În ceea ce privește reducerile de emisii indirecte din Sfera 2 - generate de utilizarea de electricitate, încălzire și răcire centralizată. În acest domeniu, principalele direcții de acțiune pentru noi sunt optimizarea consumului și sporirea utilizării de energie verde. Electricitatea reprezintă aproximativ o jumătate din consumul total de energie al grupului bancar, ca urmare emisiile de dioxid de carbon vor fi reduse semnificativ prin cumpărarea de energie verde începând cu 2023 (negocierile cu furnizorii de energie au început în 2022).

Ca măsuri de economisire a energiei, temperatura în clădiri în timpul sezonului rece a fost redusă ca răspuns la creșterile dramatice ale prețurilor la energie - pe lângă considerațiile legate de mediu; de asemenea, s-a început implementarea de întrerupătoare cu temporizator pentru reclamele exterioare între orele 24:00- 6:00h, extinderea senzorilor de mișcare în zonele cu iluminat 24 h și în spațiile comune. A fost instalat un sistem HVAC în clădirea centrală, cu termostate în mai multe locuri.

Tabelul 26.

Volumul consumului de energie, OTP Bank	2021	2022
Consumul total de energie (GJ)	31.970	30.193
Consumul de energie pe persoană (GJ)	17,17	16,16

Datele privind consumul de energie sunt derivate din citiri; volumele de consum citite sunt transformate în energie folosind valorile calorifice medii locale. Proiecția valorii pe persoană folosește numărul mediu de angajați cu normă întreagă (TMD).

Ca urmare a proiectelor implementate pentru îmbunătățirea eficienței energetice în 2022, am economisit în total 1.777 GJ de energie (față de 2021).

Tabelul 27.

GRI 305: 3-3, 302-1 Consumul de energie în organizație (GJ) – OTP Bank România				
	2019	2020	2021	2022
Gaze naturale	9.824 <sup>1</sup>	14.094 <sup>1</sup>	12.607	11.786
Alte tipuri de combustibil neregenerabil (benzină + motorină)	0,0167	0,0176	0,0201	0,022
<b>Total surse de combustibili neregenerabili</b>	<b>9.824,42</b>	<b>14.094,02</b>	<b>12.607,22</b>	<b>11.786,42</b>
Electricitate	19.980 <sup>1</sup>	16.722 <sup>1</sup>	19.116	18.176
Încălzire centralizată	193 <sup>1</sup>	277 <sup>1</sup>	247 <sup>1</sup>	231
<b>Energie indirectă totală cumpărată</b>	<b>20.173</b>	<b>16.999</b>	<b>19.363</b>	<b>18.407</b>
<b>Consum total de energie</b>	<b>29.997</b>	<b>31.093</b>	<b>31.970</b>	<b>30.193</b>
<b>Consum total de energie pe angajat</b>	<b>20,97</b>	<b>19,11</b>	<b>17,17</b>	<b>16,16</b>

<sup>1</sup>GRI 2-4 Date corectate față de informațiile raportate greșit anterior



Tabelul 28.

GRI 305: 3-3, 305-1, 305-2, TCFD IV.b Emisiile de CO2 Domeniu de aplicare 1 și 2 ale OTP Group (t)										
	OTP Bank România și sucursalele					OTP Group (OTPH)				
	2018	2019	2020	2021	2022	2018	2019	2020 <sup>1</sup>	2021	2022
<b>Domeniul de aplicare 1</b>	<b>0</b>	<b>959</b>	<b>1,221</b>	<b>1,197</b>	<b>1,229</b>	<b>14,564</b>	<b>18,594</b>	<b>15,282</b>	<b>29,5843</b>	<b>29,6802</b>
pe vehicule	-	407	429	489	568	6,938	7,204	5,738	8,253	9,752
din consumul de gaze naturale	-	552	792	708	661	6,053	8,044	7,572	17,323	15,269
de la echipamentele de aer condiționat	-	-	-	-	-	1,536 <sup>2</sup>	3,140 <sup>2</sup>	1,892 <sup>2</sup>	1,838 <sup>2</sup>	1,708 <sup>2</sup>
alte surse de energie neregenerabilă	-	-	-	-	-	0,037	0,206	0,08	2,17	2,951
<b>Indirecte Domeniul de aplicare 2</b>										
Indirect pe locații	-	<b>0</b>	<b>1,236</b>	<b>1,409</b>	<b>1,430</b>	<b>45,130</b>	<b>47,947</b>	<b>52,711</b>	<b>56,9363</b>	<b>56,035</b>
din electricitate	-	-	1,223	1,398	1,420	42,082	44,012	48,807	51,778	51,601
din încălzire centralizată	-	-	13.16	11.72	10.95	3,048	3,935	3,904	5,1583	4,434
Indirect pe baza pieței	-	<b>1,724</b>	<b>1,244</b>	<b>1,419</b>	<b>1,432</b>	-	<b>47,334</b>	<b>53,196</b>	<b>58,5623</b>	<b>44,02</b>
din electricitate	-	1,724	1,231	1,408	1,422	-	43,399	49,292	53,103	39,442
din încălzire centralizată	-	-	13.16	11,72	10.95	-	3,935	3,904	5,459	4,578
Total (Domeniu de aplicare 1 + 2) pe locații	-	<b>959</b>	<b>2,457</b>	<b>2,606</b>	<b>2,659</b>	<b>59,694</b>	<b>66,541</b>	<b>67,993</b>	<b>86,5206</b>	<b>85,715</b>
Total (Domeniu de aplicare 1+2) pe baza pieței	-	<b>2683</b>	<b>2,465</b>	<b>2,616</b>	<b>2,661</b>	<b>14,564</b>	<b>65,928</b>	<b>68,478</b>	<b>88,1466</b>	<b>73,7002</b>
Total (Domeniu de aplicare 1+2) cu compensare (compensări pentru carbon)	-	-	-	-	-	-	<b>65.928</b>	<b>68.478</b>	<b>87.785</b>	<b>66.701</b>
Pe angajat (pe locații)	-	<b>0,67</b>	<b>1,51</b>	<b>1,40</b>	<b>1,42</b>	<b>1,72</b>	<b>1,82</b>	<b>1,84</b>	<b>2,19</b>	<b>2,3</b>
Pe angajat (pe baza pieței)	-	<b>1,87</b>	<b>1,51</b>	<b>1,40</b>	<b>1,42</b>	-	-	<b>1,85</b>	<b>2,24</b>	<b>1,97</b>
Pe angajat cu compensații*	-	-	-	-	-	-	-	<b>1,85</b>	<b>2,24</b>	<b>1,79</b>
Intensitatea emisiilor pe cifra de afaceri (pe milioane HUF pe baza pieței)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>0,044</b>

Cifrele sunt calculate folosind consumul de energie, în toate cazurile pe baza reglementărilor statutare aplicabile și a factorilor prevăzuți de autorități și de organizațiile din industrie (Raportul național de inventar (NIR), IPCC, DEFRA, Regulamentul UE, AIB și date de la furnizorii de electricitate și încălzire centralizată). Pentru emisiile din Domeniu de aplicare 1, începând cu 2022 s-au aplicat factori specifici țării, acolo unde au fost disponibili. Calculăm emisiile din electricitate folosind factori specifici țării. În capitolul privind încălzirea centralizată, din 2020 folosim un factor maghiar, iar în cazul celorlalte țări folosim în mod uniform datele publicate de DEFRA. În anii anteriori, în lipsa altor date fiabile, am folosit factorii de emisie din Ungaria, cu excepția Ucrainei, Rusiei și Serbiei. Emisiile din Domeniu de aplicare 1, iar în 2022 chiar și încălzirea centralizată acoperă toate emisiile de GES. În cazul emisiilor din Domeniu de aplicare 2, anii anteriori pentru încălzirea centralizată în Ungaria și pentru anii 2019, 2020, 2021 și 2022 factorii de electricitate acoperă doar CO2. În cazul electricității și al încălzirii centralizate, factorii de emisie din 2022 se referă la 2021; la momentul redactării acestui raport încă nu existau factori mai actuali

Valorile privind GWP au fost luate în considerare pe baza celui de al 4-lea raport de evaluare al IPCC.

<sup>1</sup> Informațiile privind OTPH includ și consumul pentru fosta Monicomp și eBIZ

<sup>2</sup> Estimare proporțională cu numărul total de persoane pe baza cifrelor de la companiile membre care au furnizat date exacte.

\*Informații la nivelul OTP Group: pentru a compensa emisiile din Domeniu de aplicare 1 și 2 în 2022, OTP Group Bank a cumpărat credite de carbon la începutul anului 2022, astfel prevenind emisii de 7.000 de tone de dioxid de carbon. Valorile emisiilor pentru 2022 au fost calculate preliminar, de aceea există emisii reziduale. Creditele cumpărate de Bancă au fost verificate conform Standardului Gold (VER).





Prin emisii indirecte din Sfera 3 în operațiunile proprii ne referim la deplasările de serviciu, lanțul de aprovizionare, alte deșeuri (emisiile din portofoliu vor fi tratate în alte rapoarte viitoare). În 2022 am pus accent pe reducerea treptată a emisiilor de GES folosind o flotă din ce în ce mai mare de vehicule mai ecologice, cumpărarea de mașini (noi) sau înlocuirea cu vehicule hibrid și electrice acolo unde este posibil (având în vedere limitările impuse de infrastructura adecvată pentru folosirea vehiculelor electrice pe distanțe

lungi), promovarea unor moduri ecologice de transport/navetă la serviciu, utilizarea facilităților existente pentru bicicliști, îmbunătățirea colectării selective a deșeurilor în spațiile noastre și sensibilizarea cu privire la tema managementului deșeurilor prin intermediul campaniilor interne, folosirea hârtiei - cu accent permanent pe reducerea consumului de hârtie prin îmbunătățirea proceselor E2E și a utilizării documentelor fizice, creșterea digitalizării și folosirea de hârtie reciclată.

Tabelul 29.

TCFD IV.b Alte emisii indirecte de CO2 (Domeniul de aplicare 3) ale OTP Group (t) 2022*		
	OTP Bank România	OTPH Group
Călătorii de afaceri**	130	2.763
Utilizare hârtie	102	2.874

\* Include numai emisiile provenite din activitățile noastre; prezentarea acestora este doar parțială. Obiectivul nostru este să extindem permanent sfera acoperită.

Valorile sunt calculate pe baza factorilor prevăzuți de autorități și de organizațiile din industrie.

În ceea ce privește emisiile de Sfera 3 ale grupului bancar, emisiile asociate cu împrumutarea sunt cele mai semnificative. Calculul emisiilor din Sfera 3 urmează să fie extins în continuare, în funcție de capacități și resurse.

\*\*Se calculează emisii medii de CO2 pentru toate zborurile, independent de distanța efectivă și emisii medii de CO2 pentru km călător. Sursa factorilor de emisii (hârtie și taxi) se găsește în excelul DEFRA, folosit parțial și pentru emisiile din Sfera 1-2. Pentru zboruri sunt luate în calcul câteva distanțe tipice conform bazei de date a Lufthansa.

## Deplasări

GRI 305: 3-3 Numărul de deplasări în interes de serviciu a crescut semnificativ odată cu încheierea pandemiei. Interdicțiile au fost ridicate în 2022, ca urmare utilizarea mașinilor a crescut în filialele Băncii și la clienți; totuși, întâlnirile online au rămas un element dominant de comunicare. Angajații noștri au făcut aproximativ 638 de călătorii într-o singură direcție cu avionul, aproape dublu față de anul trecut (342).

Politica Grupului privind vehiculele stabilește limite de carbon; mai mult, noile achiziții în flota OTP Bank România vor fi doar de vehicule prietenoase cu mediul. Deoarece considerăm că este important să le permitem angajaților să ajungă la locul de muncă folosind mijloace alternative de transport, clădirea sediului central are o parcare de biciclete.

## Folosirea hârtiei

Ne străduim permanent să reducem consumul de hârtie.

## Principalele acțiuni ale OTP Bank România:

Continuarea accentului pe sporirea digitalizării serviciilor pentru a reduce utilizarea fizică a resurselor și pentru a reduce emisiile de GES și, pe de altă parte, menținerea sucursalelor pentru a deservi clienții mai puțin digitali, în același timp lucrând pentru a avea procese și fluxuri E2E mai lean și mai optimizate la nivelul sucursalelor, pentru a reduce consumul de hârtie și de energie. „Servește clientul la momentul potrivit cu serviciul, produsul sau comunicarea potrivită, prin canalul preferat, într-un mod sustenabil”. În 2022 s-a lansat procesul de inducție 100% online pentru IMM-uri. De asemenea, în decembrie 2022, OTP Bank România a implementat facilitatea abonării și efectuării de răscumpărări prin Smart Bank (versiunea mobilă a OTPdirekt) pentru investitorii care au deja un contract

de intermediere semnat. Anterior, această facilitate exista numai în OTPdirekt Internet Banking (versiunea pentru desktop a OTP Direkt). Această îmbunătățire are un impact pozitiv asupra experienței clientului, creând ușurință și accesibilitate crescută pentru investitori, care pot să facă tranzacții cu fondurile lor de investiții, dar și să reducă consumul de hârtie.

Și la OTP Leasing România se urmărește digitalizarea fluxurilor și implementarea de activități fără utilizare de hârtie, cum ar fi:

- Flux de lucru fără hârtie implementat pentru departamentul de subscriere și administrare
- Număr crescut de facturi digitale pentru clienți
- Caracteristici noi adăugate pentru platformele de business (Webleasing, e-Signature, chatbot) cu scopul de a reduce consumul de hârtie și amprenta totală a activității noastre.

Procentul de extrase de cont electronice este în creștere. De asemenea, încurajăm utilizarea acestora și prin termenii și condițiile de aplicare.

Pentru două treimi din clienții retail și 90-95% din clienții corporate se emit extrase electronice. Planul nostru este ca din 2023 să cumpărăm hârtie reciclată pentru a fi utilizată în birouri.

## Utilizare sensibilă față de mediu și gestionarea deșeurilor

OTP Bank România respectă principiul de a își utiliza toate echipamentele, dispozitivele și utilajele pentru cea mai lungă durată rezonabilă și posibilă. Mobilierul este refolosit de mai multe ori și asigurăm compatibilitatea elementelor de înlocuire. Donăm mobilierul și echipamentele informatice (în principal calculatoare și laptopuri) pe care nu le mai

folosim, dar care încă sunt funcționale. Fundația facilitează donarea de echipamente hardware (laptopuri, calculatoare etc.) de la OTP Bank și/sau filialele acesteia către asociații care se îngrijesc de educația copiilor defavorizați, conform regulamentelor interne privind donațiile de bunuri. În 2022 au avut loc

deja două astfel de inițiative în care s-au donat 12 laptopuri și 20 de calculatoare (desktop + monitoare). Reducerea deșeurilor de plastic este unul din obiectivele noastre; pe lângă practicile noastre existente, în 2022 am început să înlocuim paharele de plastic cu pahare de hârtie.

Tabelul 30.

OTP Bank România				
	2019	2020	2021	2022
Calculatoare (număr de laptopuri + PC) (mii unități)	3130	3476	2835	3048
Greutatea cartușelor de cerneală și tonerelor folosite (kg)	3242	1874	2124	3158
Cantitatea totală de hârtie folosită* (mii t)	88	65	86	70

\*Cantitatea totală de hârtie folosită conține hârtia de birou și hârtia folosită pentru sortare, ambalare și hârtia folosită indirect

În afară de câteva îmbunătățiri, colectarea deșeurilor a rămas neschimbată în cele mai multe privințe în 2022. Colectăm și tratăm deșeurile periculoase și hârtia care conține secrete de serviciu în mod selectiv, în conformitate cu cerințele legale relevante.

Deșeurile de hârtie neconfidențiale, sticlele de plastic/PET, ambalajele metalice și sticla se colectează separat.

Provocările cu care se confruntă Banca sunt creșterea preciziei măsurărilor consumului și calculării emisiilor de GES, prin proceduri mai clare pentru calcularea consumului și ampretei de carbon.

Modelarea de atitudini

Banca lansează numeroase programe, campanii de sensibilizare și implică angajații în promovarea sensibilizării în legătură cu mediul și a protejării valorilor naturale.

Am atras atenția asupra importanței sensibilității față de mediu în mesajele cu care întâmpinăm clienții și în campanii (de ex. evaluările de servicii) - de ex. am oferit pachete de semințe pentru a fi plantate. OTP Bank România a sprijinit implementarea Săptămânii verzi a Asociației Natura Vorbește, un eveniment la care peste 300 de elevi din București au participat la workshopuri interactive pe teme de mediu. La sediul Fundației OTP România a fost creată o Sală Verde, unde copiii au putut să experimenteze beneficiile plantelor și să vadă cum plantele curăță aerul. La conferința de presă a proiectului au participat reprezentanți ai Ministerului Educației și ai Ministerului Mediului și se planifică implementarea acestui eveniment în fiecare an, în contextul Săptămânii verzi la școală, care face parte dintr-o strategie națională.



Hashtag-ul Green Dot a însoțit numeroasele activități de comunicare internă ale OBR. Angajații au participat la programe de voluntariat, sprijinind, printre altele, Asociația Ape fără Plastic, o organizație care lucrează pentru

prevenirea contaminării fluviului Dunărea prin râul Jiu. 22 de angajați ai Băncii au participat într-o campanie de strângere a gunoaielor în cadrul acestei cooperări.

# 10. Anexe



# ANEXA LA RAPORTUL DE SUSTENABILITATE

## Date privind angajații

GRI 2-7 Angajați cu contract pe perioadă nedeterminată vs determinată, 31.12.2022				
	Nedeterminată		Determinată	
	%	persoane	%	persoane
OTP România	95,7%	1.788	4,3%	80

GRI 2-7 Angajați cu normă întreagă și parțială, 31.12.2022				
	Nedeterminată		Determinată	
	%	persoane	%	persoane
OTP România	97,6%	1.824	2,4%	44

GRI 401-1 Lucrători plecați, lucrători angajați, 2022		
	Plecați	Nou angajați
OTP Bank România și sucursalele	367	454
<b>Pe sexe</b>		
Bărbați	115	92
Femei	252	362
<b>Pe grupe de vârstă</b>		
Sub 30 ani	89	160
Între 30-49 ani	251	266
Peste 50 ani	27	28
<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>454</b>

GRI 205-2 Distribuția angajaților pe funcții, număr de angajați, 31.12.2022	OTP Bank România	OTPH Group
Manager superior	5	82
Manager mediu	68	3.638
Angajați	1795	35.055

GRI 402-1 Perioade minime de preaviz pentru schimbări operaționale importante care ar putea afecta substanțial angajații	
OTP România	20 zile lucrătoare
Acordul de negociere colectivă stabilește o perioadă minimă de preaviz și perioade pentru consultare și negociere?	
OTP România	Da

	OTP Group
Cursuri de formare interne	Există
Srijin pentru cursuri sau programe educaționale externe	Există
Concediu de studii cu garantarea rezervării locului de muncă	Disponibil
Formare continuă pentru cei care doresc să continue munca după pensionare	De obicei nu există
Salarii compensatorii	Disponibil
Dacă organizația oferă salarii compensatorii, ia în considerare vârsta angajatului?	Parțial da
Dacă organizația oferă salarii compensatorii, ia în considerare vechimea angajatului?	Da
Asistență în căutarea unui loc de muncă pentru angajații disponibilizați	De obicei nu există
Asistență în perioada de tranziție la viața fără loc de muncă	De obicei nu există

### GRI 207-4 Impozitarea națională

Țara	Venituri din vânzări către terți	Venituri din tranzacții în interiorul Grupului și între țări	Profit brut (+) profit (-) pierdere	Active corporale și inventar	Impozit pe venit pe bază de fluxuri de trezorerie	Obligații privind impozitul pe venit recunoscute în raport cu profitul net (IAS12) fără impozitele amânate	Cota legală de impozit pe venitul întreprinderilor	Cota de impozit efectivă fără impozitul amânat
	1	2	3	4	5	6	7	8=6/3
	milioane HUF %							
România	129.548	4.146	7.82	12.439	514	606	16,0%	7.7%

Cota de impozit efectivă este cota din cheltuiala efectivă cu profitul pe venit pentru anul curent, astfel cum este recunoscută în contul de profit și pierdere conform IAS 12, și profitul brut, inclusiv suma dividendelor primite. Valoarea obligației fiscale luate în calcul pentru calcularea cotei de profit efective nu include valoarea impozitelor amânate. Cota de impozit efectivă în diferite țări poate fi diferită de cota impozitului pe venitul întreprinderilor conform legilor fiscale locale. Abaterea se poate identifica de obicei în următoarele:

- Pregătirea declarațiilor consolidate conform IFRS necesită ajustări ale datelor din declarațiile individuale pregătite în conformitate cu standardele contabile locale, pentru a asigura conformitatea cu IFRS. Cota de impozitare efectivă calculată folosind aceste cifre ajustate poate fi diferită de cota de impozitare conform legilor fiscale locale.
- Veniturile care nu reprezintă bază de impozitare (de ex. dividendele) sau cheltuielile care nu sunt deductibile permanent în scopul impozitării;
- Pierderea folosită în anul fiscal.

## Fluctuația angajaților pe categorii de vârstă și sexe

Statistici angajați/an	Pe vârstă și sexe	Angajați plecați (persoane)	Angajați noi (persoane)	Total angajați	Fluctuație
2019	<30 ani	74	131	270	27,4%
	30-49 ani	154	242	1020	15,1%
	50+ ani	10	20	140	7,1%
	Bărbați	83	142	455	18,2%
	Femei	155	251	975	15,9%
	<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>393</b>	<b>1430</b>	<b>16,6%</b>
2020	<30 ani	54	135	307	17,6%
	30-49 ani	149	279	1154	12,9%
	50+ ani	22	19	166	13,3%
	Bărbați	73	140	522	14,0%
	Femei	152	293	1105	13,8%
	<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>433</b>	<b>1627</b>	<b>13,8%</b>
2021	<30 ani	111	177	351	31,6%
	30-49 ani	266	278	1318	20,2%
	50+ ani	33	21	192	17,2%
	Bărbați	132	124	582	22,7%
	Femei	278	352	1279	21,7%
	<b>Total</b>	<b>410</b>	<b>476</b>	<b>1861</b>	<b>22,0%</b>
2022*	<30 ani	89	160	350	25,4%
	30-49 ani	251	266	1306	19,2%
	50+ ani	27	28	212	12,7%
	Bărbați	115	92	533	21,6%
	Femei	252	362	1335	18,9%
	<b>Total</b>	<b>367</b>	<b>454</b>	<b>1868</b>	<b>19,6%</b>

Structura angajaților	Pe vârstă și sexe	Conducere superioară (persoane)	Conducere medie (persoane)	Subordonați (persoane)	Număr total
2019	<30 ani	0	0	270	270
	30-49 ani	3	33	984	1020
	50+ ani	2	5	133	140
	Bărbați	3	20	432	455
	Femei	2	18	955	975
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>38</b>	<b>1387</b>	<b>1430</b>
2020	<30 ani	0	0	307	307
	30-49 ani	3	35	1116	1154
	50+ ani	2	4	160	166
	Bărbați	3	22	497	522
	Femei	2	17	1086	1105
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>1583</b>	<b>1627</b>
2021*	<30 ani	0	0	351	351
	30-49 ani	2	37	1279	1318
	50+ ani	3	4	185	192
	Bărbați	3	20	559	582
	Femei	2	21	1256	1279
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>1815</b>	<b>1861</b>
2022*	<30 ani	0	0	350	350
	30-49 ani	3	59	1244	1306
	50+ ani	2	9	201	212
	Bărbați	3	35	495	533
	Femei	2	33	1300	1335
	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>68</b>	<b>1795</b>	<b>1868</b>

## INDICE DE CONȚINUT PENTRU GRI (Inițiativa Globală de Raportare)

Indicele de conținut pentru GRI cuprinde informații tehnice privind raportarea în materie de sustenabilitate și utilizarea Standardelor GRI și prezintă indicatorii pentru care și la care raportează OTP Group.

GRI 2-2, 2-3 Caracteristici ale Raportării privind sustenabilitatea	
Declarația privind utilizarea	OTP Bank a raportat pentru perioada 01.01.2022 - 31.12.2022 conform Standardelor GRI.
GRI 1 folosit	GRI 1: De bază 2021
Standard(e) GRI sectoriale aplicabile	-
Entități incluse	OTP Bank România și sucursalele: OTP Consulting, OTP Leasing IFN, OTP Advisors, OTP Factoring, OTP Asset Management, Fundația OTP Bank România
Data publicării	Decembrie 2023
Ciclul de raportare	anual
Date de contact:	<a href="mailto:comunicare@otpbank.ro">comunicare@otpbank.ro</a>
External assurance	Nu specific pentru România, dar indirect, principiile de raportare și colectare de date au fost revizuite de o parte independentă (terță parte) de asigurare cu privire la raportările OTPH privind sustenabilitatea (furnizorul de asigurare: Ernst&Young Ltd).
Prezentarea datelor - defalcare	<ul style="list-style-type: none"><li>• esențialmente OTP Bank și OTP Group România;</li><li>• detalii privind sucursalele acolo unde este relevant</li></ul>
Prezentarea datelor - orizont de timp	preferabil retrospectivă pe 4 ani



Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
<b>GRI 2: Raportări generale 2021</b>			
Organizația și practicile sale de raportare			
2-2	Entități incluse în raportul organizației privind sustenabilitatea	p. 4	Raportăm pentru OTP Bank și sucursalele acesteia, dar nu toate temele semnificative și nu toți indicatorii sunt relevanți pentru toate companiile. Pentru tema emisiilor de GES se aplică o abordare de consolidare.
2-3	Perioada de raportare, frecvența și punctul de contact	p. 4	
Activități și angajați			
2-6	Activități, lanț de valoare și alte relații de afaceri	p. 56	Nicio schimbare semnificativă față de 2021 în materie de operare, lanț de valoare sau relații de afaceri semnificative ale Grupului.
2-7	Angajați	p. 67, p. 92	
2-8	Lucrători neangajați	p. 68	Prima raportare de date.
Conducerea			
2-9	Structura și componența de guvernare	p. 20, p. 21	Raportul anual al OTP Bank România 2022 - capitolul privind Guvernanța corporativă;

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
2-10	Nominalizarea și selectarea organului suprem de guvernare	p. 71	Procedura de nominalizare a membrilor Consiliului Director și al Consiliului de Supraveghere este raportată de Companie în Raportul de guvernare corporativă responsabilă.
2-12	Rolul organului suprem de guvernare în supravegherea managementului impactului	p. 20, p. 21	
2-13	Delegarea responsabilității de gestionare a impactului	p. 20, p. 22, p. 51, p. 58, p. 60, p. 64, p. 86	Informațiile pot fi republicate ca urmare a schimbărilor la nivelul metodologiei de colectare a datelor sau dacă este nevoie de corectări ale informațiilor raportate eronat anterior; acest lucru este menționat în locul respectiv din text, indicând efectele republicării.
2-14	Rolul organului suprem de guvernare în raportarea privind sustenabilitatea	p. 14	

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
2-15	Conflicte de interese	p. 52. p. 55	Politicile OTP Group se aplică integral pentru OTP Bank România și sucursalele sale: Codul etic: 3.3; Abstract al politicii de conformare III.1.2 Toți angajații trebuie să cunoască Politica privind conflictele de interese. Politica privind conflictele de interese include regulile referitoare la conflictul de interese pentru responsabilii executivi și prevede, printre altele, că membrii Consiliului Director și ai Consiliului de Supraveghere trebuie să se abțină de la votul pe orice chestiune față de care au sau ar putea avea un conflict de interese sau în cazul în care obiectivitatea sau capacitatea lor de a își îndeplini în mod adecvat obligațiile față de Bancă ar putea fi compromise. Membrii consiliilor depun periodic declarații privind interesele lor privind părțile afiliate, precum și declarații privind conflictele de interese. Se ține evidența intereselor lor, conform legii, pentru a evita conflictele de interese.
2-16	Comunicarea îngrijorărilor critice	p. 21	
2-17	Cunoștințele colective ale organului suprem de guvernare	p. 20	Organele de conducere sunt informate despre implementarea strategiei privind aspectele ESG. În 2022 a fost pregătit materialul de curs pe teme de ESG pentru organul de conducere, iar în 2023 va avea loc un program cuprinzător de formare.
2-19	Politicile de remunerare	p. 21, p. 74	Conform politicilor OTP Group
2-20	Procesul de stabilire a remunerației	p. 74	
Strategii, ghiduri, practici			
2-22	Declarație privind strategia de dezvoltare durabilă	p. 6	

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
2-23	Angajamente de politici	p. 54	<a href="#">Codul etic</a> - aliniat cu principiile OTP Group și cu recomandările BNR. Codul este disponibil pe website-urile OTP Bank România și ale filialelor. Codul recunoaște și respectă drepturile internaționale ale omului.
2-24	Integrarea angajamentelor de politici	p. 54	
2-25	Procesul de remediere a impactului negativ	p. 57	
2-26	Mecanisme de solicitare de sfaturi și sesizarea problemelor	p. 54	Ghidul privind plângerile
2-27	Conformarea cu legile și reglementările	p. 57	
Implicarea părților interesate			
2-29	Abordarea privind implicarea părților interesate	p. 47, p. 72, p. 78	La nivelul OTP Group: <a href="#">Relații cu părțile interesate</a>
2-30	Acorduri de negociere colectivă	p. 72	
GRI 3: Teme semnificative 2021			
3-1	Procesul de determinare a temelor semnificative	p. 13	<a href="#">Raport anual la nivel de grup</a>
3-2	Lista temelor semnificative	p. 14	La nivelul OTP Group
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42	La nivelul OTP Group: Descrierile temelor semnificative sunt indicate cu font italic în introducerea capitolului 2-7. Dacă descrierea vreunui subalineat în legătură cu tema dată lipsește, înseamnă că grupul bancar nu are practică relevantă. Principiul nostru general este că folosim (și) indicatorii specifici pe teme aferenți temei respective, ca metodă de evaluare a eficienței acțiunilor întreprinse; folosim ca rezultat datele preconizate ale indicatorului. La alte metode de evaluare, prezentarea rezultatelor include întotdeauna o trimitere clară la metoda aplicată.

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
<b>Lista de teme semnificative</b>			
<b>Impactul social și impactul economic indirect al împrumutării (ST1)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 22, p. 25, p. 35, p. 36, p. 42, p. 47, p. 51,	La nivelul OTP Group
203-2	Impactul economic indirect semnificativ	p. 25, p. 36, p. 37, p. 39,	OTP Group nu folosește o abordare generică sau obiective generice privind impactul economic indirect al împrumutării, ci tratează fiecare impact în baza unei abordări strategice. Și în ceea ce privește impactul economic indirect acționăm întotdeauna în conformitate cu principiul conduitei etice în afaceri.
<b>Impactul economic indirect al investițiilor (ST2)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 31, p. 42	La nivelul OTP Group
203-2	Impactul economic indirect semnificativ	p. 25	OTP Group nu folosește o abordare generică sau obiective generice privind impactul economic indirect al investițiilor, ci tratează fiecare impact în baza unei abordări strategice. Și în ceea ce privește impactul economic indirect acționăm întotdeauna în conformitate cu principiul conduitei etice în afaceri.
<b>Impactul asupra mijloacelor de trai și a nivelului de venituri (ST3)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 12, p. 42	La nivelul OTP Group
<b>Plata impozitelor (GRI 207 2019)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 64	La nivelul OTP Group
207-1	Abordarea privind impozitele	p. 11, p. 64	În conformitate cu principiul tratamentului fiscal egal, OTP Group depune toate eforturile pentru a asigura un grad maxim de conformare cu toate reglementările statutare relevante privind obligațiile fiscale pentru impozite și contribuții.

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
207-2	Guvernanța fiscală, controlul și managementul riscurilor	p. 64	Informațiile privind impozitele comunicate în cadrul declarațiilor financiare consolidate au fost auditate.
207-3	Implicarea părților interesate și gestionarea chestiunilor privind impozitele	p. 64	
207-4	Raportare țară cu țară	p. 93	La nivelul OTP Group
<b>Contribuția la stabilitatea economică (ST4)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 11, p. 42	La nivelul OTP Group
201-4	Asistență financiară primită de la guvern	p. 59	
<b>Impactul asupra mediului și emisii de GES asociate cu împrumutarea (ST5)</b>			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 11, p. 12, p. 42	La nivelul OTP Group
305-3	Alte emisii de GES indirecte (Domeniu de aplicare 3)	p. 33, p. 89	Indicatorul se aplică doar pentru emisiile din Domeniu de aplicare 3 asociate cu împrumutarea. Nu este raportat în prezent; va fi raportat pentru prima dată în 2024, după îmbunătățirea preciziei de calcul. Precizia de calcul va fi îmbunătățită prin creșterea gamei de date raportate public și îmbunătățirea calității acestora.
305-5	Reducerea emisiilor de GES	p. 33	Indicatorul se aplică doar pentru emisiile din Sfera 3 asociate cu împrumutarea. Nu se raportează în prezent pentru Domeniu de aplicare 3, se preconizează că raportarea va începe în 2026, în conformitate cu strategia de decarbonizare.
201-2	Implicații financiare și alte riscuri și oportunități ca urmare a schimbărilor climatice	p. 25-34	

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
Produse de împrumuturi verzi (ST6)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 11, p. 12, p. 27, p. 31, p. 42	
indicator propriu	Raportare conform Regulamentului privind taxonomia	pp. 28-29	
Impactul asupra mediului și emisiile de GES asociate cu produsele de investiții (ST7)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 12, p. 42	
FN-IB-410a.3.	Descrierea abordării privind includerea factorilor sociali, de mediu și de guvernanta (ESG) în activitățile de servicii bancare de investiții și brokeraj	p. 31	Raportat parțial. Implementarea și raportarea sunt determinate de obligațiile statutare, deoarece necesită și introducerea unei serii de practici noi. Practicile privind criteriile (articolele 2-7) impuse de indicator se îmbunătățesc permanent, dar nu au fost dezvoltate complet, ca urmare se preconizează că prezentarea lor va începe peste câțiva ani.
Produse de investiții verzi (ST8)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 12, p. 31, p. 42	
indicator propriu	Procentul de produse conform articolelor 8 și 9 din SFDR	pp. 31-32	
Emisiile de GES în operare (GRI 305 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 12, p. 42, p. 86, p. 88, p. 89	
302-1	Consumul de energie în organizație	p. 87	
305-1	Emisii de GES directe (Domeniu de aplicare 1)	p. 5, p. 88	Nu aplicăm un an de bază.
305-2	Emisii de GES indirecte (Domeniu de aplicare 2) din energie	p. 5, p. 88	Nu aplicăm un an de bază.

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
Șanse egale în accesarea serviciilor financiare (ST9)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 12, p. 13, p. 42, p. 48, p. 49	
FS13	Puncte de acces în zonele slab populate sau defavorizate economic, pe tipuri	p. 48	
Bunăstare financiară (ST10)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 11, p. 12, p. 42, p. 47	
Prevenirea spălării banilor (ST11)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 63	
Responsible employment (GRI 401 2016, 404 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 68, p. 72, p. 74	
401-1	Angajați noi și fluctuația numărului de angajați	p. 68, p. 92	
401-3	Concediu parental	p. 76	Raportarea numărului de persoane care au dreptul la concediu parental poate începe din 2024, ca urmare a armonizării definițiilor și a implementării colectării datelor. Cu privire la procentul corect de retenție, datele disponibile nu sunt suficient de corecte, ca urmare acest procent nu este declarat aici, lucrăm la dezvoltarea lui.
402-1	Perioadele minime de preaviz privind schimbările operaționale	p. 72, p. 92	
404-2	Programe pentru perfecționarea competențelor angajaților și programe de asistență în tranziție	p. 75	



Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
404-3	Procentul de angajați care beneficiază de evaluări periodice de performanță și dezvoltare a carierei	p. 74	
403-9	Vătămări asociate cu munca	p. 78	Evaluarea noastră privind sănătatea și protecția muncii, efectuată conform legii, nu a identificat amenințări care ar putea genera un risc de accidente grave.
Equality of opportunities for employees (GRI 405 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 69, p. 71, p. 74, p. 76	OTP Group nu are o politică cuprinzătoare privind preferarea populației locale în ceea ce privește angajații și conducerea superioară.
202-2	Procentul de membri ai conducerii superioare angajați din comunitatea locală	p. 71	Locații de activitate semnificative: OTP Bank și sucursalele străine.
401-2	Beneficii acordate angajaților cu normă întreagă care nu sunt acordate angajaților temporari sau cu normă parțială	p. 74	
405-1	Diversitatea în organele de conducere și în rândul angajaților	p. 69	Datele privind apartenența etnică nu sunt prezentate, ca urmare a reglementărilor legale.
405-2	Raportul salariului de bază și remunerațiilor între femei și bărbați	p. 74	Raportarea datelor privind remunerația totală se poate implementa la nivelul Grupului începând cu anul 2025, deoarece în prezent nu există un sistem unic de înregistrare pentru aceasta
Consolidarea educației financiare în grupurile vulnerabile (ST12)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p.12, p. 42, p. 80	

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
Securitatea datelor clienților și securitatea informațiilor (GRI 418 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 61	
418-1	Plângeri fundamentate privind încălcări ale confidențialității clienților și pierderea datelor clienților	p. 61	
Activități anticorupție (GRI 205 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 55	OTP Group este angajat să raporteze cu privire la contribuțiile politice.
205-1	Operațiuni evaluate în raport cu riscul de corupție	p. 55	
205-2	Comunicare și formare privind politicile și procedurile anticorupție	p. 54, p. 55, p. 56, p. 68, p. 69, p. 92,	Politica anticorupție este disponibilă pe website-urile companiilor membre. În fiecare an, membrii organelor de conducere semnează de luarea la cunoștință a Codului etic, adică de confirmare a informării 100%. Aceștia nu beneficiază de formare. Toți angajații beneficiază de formare și informare anuală în cadrul cursurilor privind conformarea. Considerăm agenții care lucrează cu comision și furnizorii ca fiind partenerii noștri de afaceri; toți partenerii contractați în prezent de către noi au fost informați despre Codul etic la momentul contractării.
205-3	Incidente de corupție confirmate și acțiuni întreprinse	p. 55	
Conștientizare privind conformarea (ST13)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 52	
206-1	Acțiuni legale pentru comportament anticoncurențial, practici antitrust și anti monopol	p. 57	
2-27	Conformarea cu legile și reglementările	p. 57	

Număr indicator	Descrierea indicatorului	Unde se găsește	Notă / Motive pentru omitere
Finanțarea sectoarelor cu risc social ridicat (ST14)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 33, p. 42	
Nediscriminare (GRI 406 2016)			
3-3	Gestionarea temelor semnificative	p. 42, p. 54, p. 71	
406-1	Incidente de discriminare și acțiuni de corecție întreprinse	p. 55	
410-1	Personal de pază format pe tema politicilor sau procedurilor privind drepturile omului	p. 55	

Indicatori TCFD		
Descrierea indicatorului	Capitole*	Comentariu
I. Conducere	Incidente de corupție confirmate și acțiuni întreprinse	p. 55
a, Supravegherea organului de conducere în legătură cu riscurile și oportunitățile asociate cu schimbările climatice	3	capitolul 3
b, Rolul conducerii în evaluarea și gestionarea riscurilor și oportunităților asociate cu schimbările climatice	3	pp. 20-21
II. Strategie Impactul actual și potențial al riscurilor și oportunităților asociate cu schimbările climatice asupra afacerilor, strategiei și planificării financiare a organizației, acolo unde astfel de informații sunt semnificative		
a, Riscurile și oportunitățile asociate cu schimbările climatice, identificate de organizație pe termen scurt, mediu și lung.	3, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4	Utilizarea oportunităților asociate cu schimbările climatice este vizată prin finanțarea verde, care reprezintă un element dominant în strategia de ESG. În decursul activităților de evaluare a riscurilor prezentate aici ținem seama și de riscurile asociate cu tranziția (efective și preconizate, legate de reglementări, tehnologice, legate de piață și de reputație) și de riscurile fizice (acute și cronice).
b, Impactul riscurilor și oportunităților asociate cu schimbările climatice asupra afacerilor, strategiei și planificării financiare a organizației.	4.1, 4.2, 4.3, 4.4	
c, Reziliența strategiei organizației, având în vedere diferite scenarii climatice, inclusiv un scenariu cu 2°C sau mai puțin.	4.4	
III. Managementul riscurilor		
a, Procesele organizației pentru identificarea și evaluarea riscurilor asociate cu schimbările climatice.	4.3, 4.4	
b, Procesele organizației pentru gestionarea riscurilor asociate cu schimbările climatice.	4.3, 4.4	
c, Cum sunt integrate procesele de identificare, evaluare și gestionare a riscurilor asociate cu schimbările climatice în procesul general de managementul riscurilor la nivelul organizației.	4.4.	
IV. Metrici și obiective: Metricile și obiectivele folosite în evaluarea și managementul riscurilor asociate cu schimbările climatice, dacă aceste detalii sunt relevante.		
a, Metricile folosite de organizație pentru a evalua riscurile și oportunitățile asociate cu schimbările climatice în conformitate cu strategia sa și cu procesul de management al riscurilor.	4.1,4.2, 4.3,.4.4	Metricile și obiectivele sunt îmbunătățite și devin din ce în ce mai precise.
b, Emisii de gaze cu efect de seră (GES) de Sferă 1, Sferă 2 și, dacă este cazul, Sferă 3 și riscurile asociate cu acestea.	9, 4.4	capitolul 9 and 4 pp 33-34
c, Obiectivele folosite de organizație pentru a gestiona riscurile și oportunitățile asociate cu schimbările climatice și performanța în raport cu obiectivele	2	

\*Capitolele se referă la capitolele din acest document.